

**БЕЛКООПСОЮЗ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛОРУССКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ»**

---

Кафедра коммерции и технологии торговли

**ПРАВИЛА ТОРГОВЛИ  
И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**Практикум  
для аудиторных занятий и самостоятельной работы  
студентов специальности 1-25 01 10 «Коммерческая  
деятельность» специализации 1-25 01 10 02 «Коммерческая  
деятельность на рынке товаров народного потребления»**

Гомель 2007

УДК 658.8:347.7  
ББК 65.42: 67.404.06  
П 68

Авторы-составители: С. П. Гурская, канд. экон. наук, доцент  
(задания 1–8, 11, 18; тесты 1, 2, 4);  
Л. Г. Богуцкая, ст. преподаватель  
(задания 3, 4, 8–10, 12–15; тест 3);  
Г. Н. Горбачевская, ст. преподаватель  
(задания 16, 17, 19)

Рецензенты: В. В. Ранько, начальник управления торговли Гомельского городского исполнительного комитета;  
Т. Н. Байбардина, канд. экон. наук, доцент,  
зав. кафедрой маркетинга Белорусского торгово-экономического университета потребительской кооперации

Рекомендован научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации». Протокол № 1 от 10 октября 2006 г.

**Правила** торговли и защита прав потребителей : практикум для  
П 68 аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов специальности 1-25 01 10 «Коммерческая деятельность» специализации 1-25 01 10 02 «Коммерческая деятельность на рынке товаров народного потребления» / авт.-сост. : С. П. Гурская, Л. Г. Богуцкая, Г. Н. Горбачевская. – Гомель : учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации», 2007. – 108 с.  
ISBN 978-985-461-497-7

УДК 658.8:347.7  
ББК 65.42: 67.404.06

ISBN 978-985-461-497-7

© Учреждение образования «Белорусский  
торгово-экономический университет  
потребительской кооперации», 2007

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Торговля, являясь посредником между изготовителями и потребителями, призвана защищать интересы последних, предъявляя к изготовителям, продавцам требования в отношении ассортимента, качества и безопасности товаров, их упаковки, представления необходимой информации, обеспечивая одновременно их должное торговое обслуживание.

В Республике Беларусь принят пакет законодательных актов, регулирующих процесс торгового обслуживания. Совокупность всех правил и составляет те нормы, которые определяют ответственность субъектов торговой деятельности (торговых организаций и индивидуальных предпринимателей) перед потребителями и защищают их законные права и интересы.

Курс «Правила торговли и защита прав потребителей» включен в блок специальных дисциплин, формирующих высококвалифицированных специалистов, которые должны знать и соблюдать действующее законодательство.

Разработанный практикум ставит своей целью дать студентам теоретические знания в области потребительского законодательства и правил торговли, практическими навыками в их применении.

С целью повышения творческой активности студентов предусматривается проведение семинаров, выполнение индивидуальных заданий, решение практических ситуаций, проведение выездных занятий на торговых объектах.

Для самоконтроля знаний составлены контрольные вопросы, тесты, глоссарий. Отдельные положения изучаемого материала наглядно представлены на схемах в приложениях.

## ЗАДАНИЯ ДЛЯ АУДИТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

### ТЕМА 1. ПОТРЕБИТЕЛЬ В СИСТЕМЕ ПРАВОВЫХ ОТНОШЕНИЙ ПРИ ТОРГОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

#### Задание 1. Потребитель – король торговли (семинар)

*Цель:* уяснить роль потребителя при торговом обслуживании.

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Потребности человека, реализуемые в сфере торгового обслуживания.
2. Основные факторы, влияющие на потребности человека (подготовка письменного сообщения).
3. Роль торговли в формировании сферы потребления.
4. Потребитель как субъект правовых отношений в торговле, его отличительные признаки.
5. Суверенитет и ограничения свободы потребителя.
6. Предпочтения потребителя как пользователя, покупателя и человека (подготовка письменного сообщения).

#### *Контрольные вопросы и задания*

1. Что такое потребность?
2. В чем проявляется влияние на потребности человека таких факторов, как возраст, пол, здоровье, доходы, климат?
3. Какова роль торговли в формировании и удовлетворении потребностей человека?
4. Укажите отличительные признаки потребителя.
5. В чем заключается суверенитет потребителя?
6. Покажите на примерах возможные ограничения свободы потребителя.
7. Охарактеризуйте, в чем проявляются предпочтения потребителя по таким аспектам, как глобальное решение проблемы пользователя, четкая адресность товара, доступность товара; учет национальных и религиозных особенностей.
8. В чем выражаются требования современного потребителя? Ответ обоснуйте.
9. Обсудите высказывание «Потребитель – король, потребитель всегда прав!».

*Литература:* [4], [56]–[58], [61], [65], [72], приложение 1.

## **ТЕМА 2. ИСТОРИЯ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ КОНСЬЮМЕРИЗМА**

### **Задание 2. Эволюция защиты прав потребителей на примере мирового опыта (семинар)**

*Цель:* уяснить роль потребительского движения и направления его развития в разных странах.

#### ***Вопросы для обсуждения***

1. Зарождение движения потребителей в защиту своих прав в США, этапы его развития.
2. Особенности организации защиты прав потребителей в Японии.
3. Организация защиты прав потребителей в Западной Европе, ее отличительные черты.
4. Всемирная организация союзов потребителей, ее создание, задачи и стратегические направления деятельности на современном этапе.
5. Базисные права потребителя, принятые Организацией Объединенных Наций (ООН) в 1985 г.

#### ***Контрольные вопросы и задания***

1. Покажите, в чем была необходимость объединения потребителей в защиту своих прав.
2. Дайте определение консьюмеризма.
3. Раскройте эволюционный характер потребительского движения.
4. Докажите, что консьюмеризму присущ межнациональный характер.
5. С какими событиями в истории развития консьюмеризма связаны следующие даты: 1775 г., 1936 г., 1960 г., 15 марта 1962 г., 15 марта 1983 г., 1985 г.?
6. Где и когда зародилось массовое движение потребителей?
7. Охарактеризуйте основные направления потребительского движения в США.
8. Перечислите базовые права потребителей, принятые ООН в 1985 г.
9. В чем заключаются отличительные черты потребительского движения в Японии?
10. Охарактеризуйте отличительные черты консьюмеризма в странах Западной Европы.
11. Что представляет собой Всемирная организация союзов потребителей?
12. Охарактеризуйте одно из стратегических направлений деятельности Всемирной организации союзов потребителей на современном этапе.

*Л.:* [56], [61], [64], [69], [70], [72], *прил. 2.*

## **ТЕМА 3. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

### **Задание 3. Информация для потребителя о продуктах питания**

*Цель:* изучить требования, предъявляемые к информации на продукты питания, и способы ее представления.

#### ***Описание ситуации***

Потребитель – не профессионал, поэтому не обладает знаниями в области потребительских свойств товаров и их правильного использования. Учитывая этот факт, Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» одним из фундаментальных прав потребителей признает право на информацию. Требования к информации, представляемой на продуктах питания, определены статьями 5–7 данного закона, СТБ 1100-2007 «Пищевые продукты. Информация для потребителя. Общие требования» и другими нормативными документами. Изготовители и продавцы должны соблюдать установленные единые требования к содержанию информации о товарах, ее расположению и способам представления.

#### ***Методические указания по выполнению задания***

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Изучите общие требования к информации о продуктах питания (раздел 3 СТБ 1100-2007).
2. Рассмотрите специальные требования к информации на продуктах питания (на примере отдельных товарных групп).
3. Используя различные способы маркировки товаров (упаковка, этикетка и т. д.), сопоставьте соответствие представленной информации требованиям стандарта. Результаты оформите в виде табл. 1.

Таблица 1. Информация для потребителя о продуктах питания

Группы товаров	Общая информация		Специальная информация	
	в соответствии с СТБ 1100-2007	на товаре	в соответствии с СТБ 1100-2007	на товаре

4. Изучите ответственность изготовителя (продавца) за ненадлежащую информацию о товаре.

#### **Контрольные вопросы и задания**

1. Что понимается под правом потребителя на информацию?
2. Охарактеризуйте общие требования к информации о товарах.
3. Какая информация должна указываться на продуктах питания? В каком нормативном документе указываются требования к ней?
4. Какие существуют способы доведения информации о продуктах питания?
5. Можно ли верить рекламе, утверждающей, что жевательная резинка «Стиморол» без сахара с ксилитом защищает от кариеса?

Л.: [4], [22], [48], [52], [58], [61], [69], *прил.*: 3–6.

#### **Задание 4. Информация для потребителя о недовольственных товарах**

*Цель:* изучить требования, предъявляемые к информации на недовольственные товары.

#### **Описание ситуации**

Требования к информации, представляемой на недовольственных товарах, определяются статьями 5–7 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» и СТБ 1400-2003 «Товары недовольственные. Информация для потребителя. Общие требования» и другими нормативными документами. Изготовители и продавцы должны соблюдать установленные единые требования к содержанию информации о товарах, ее расположению и способам представления.

#### **Методические указания по выполнению задания**

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Изучите общие требования к информации на недовольственные товары.
2. Рассмотрите специальные требования к информации на недовольственные товары (на примере отдельных товарных групп).
3. Используя различные способы маркировки товаров (упаковка, этикетка и т. д.), сопоставьте соответствие представленной информации требованиям стандарта. Результаты оформите в виде табл. 2.

Таблица 2. Информация для потребителя о недовольственных товарах

Товарные группы	Общая информация		Специальная информация	
	в соответствии с СТБ 1400-2003	на товаре	в соответствии с СТБ 1400-2003	на товаре

#### **Контрольные вопросы и задания**

1. Охарактеризуйте общие требования к информации о товарах.
2. Какая информация должна указываться на недовольственных товарах? В каком нормативном документе указываются требования к ней?
3. Какие существуют способы доведения информации о недовольственных товарах?

Л.: [4], [54], [61], [69], *прил.*: 3–6.

#### **Задание 5. Информация об изготовителях и продавцах (для самостоятельной работы студентов)**

*Цель:* изучить требования, предъявляемые к информации об изготовителях и продавцах, и способы ее представления.

### ***Описание ситуации***

Кроме информации о товаре потребителю должна быть представлена информация об изготовителях и продавцах, требования к которой установлены в статьях 6, 7 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

### ***Методические указания по выполнению задания***

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Изучите информацию об изготовителях и способы ее представления.
2. Рассмотрите информацию о продавцах и способы ее представления.
3. На конкретных примерах покажите, соблюдаются ли отечественными производителями и продавцами требования к информации.

Л.: [4], [34], [58], [61], *прил. 4.*

### **Задание 6. Штриховое кодирование как фактор обеспечения информированности и защиты прав потребителей (семинар)**

*Цель:* изучить систему штрихового кодирования как одного из обязательных условий поставки товаров в странах Европейского экономического сообщества (ЕЭС).

### ***Описание ситуации***

Современное развитие торговли требует использования не только визуально-считываемой информации, но и закодированной машиносчитываемой информации. Эффективному продвижению товаров на рынок (мировой и внутренний) способствует внедрение технологии штрихового кодирования.

### ***Методические указания по выполнению задания***

1. Изучите Положение о товарной нумерации и штриховом кодировании товаров (продукции) в Республике Беларусь, рассмотрев следующие вопросы:

- основные преимущества штрихового кодирования;
  - товарные и технологические штриховые коды;
  - системы штрихового кодирования товаров, их отличительные особенности (BAN (западногерманская система), UPC (американская система), CALRA-CODE (японская система), Международная ассоциация GSI (глобальные системы), Ассоциация автоматической идентификации ГСИ Бел.);
  - необходимость и цели внедрения товарной нумерации и штрихового кодирования в Республике Беларусь;
  - такие основные понятия, как товарная нумерация, штриховая идентификация, штриховое кодирование, товарный номер, штриховой идентификационный код;
  - условия и порядок присвоения, регистрации товарных номеров и штриховых идентификационных кодов в республике;
  - товары (продукция), не подвергаемые маркированию штриховыми идентификационными кодами.
2. Изучите структуру товарного штрихового кода и порядок проверки его подлинности.
  3. Рассмотрите национальные префиксы стран, использующих международную систему EAN .
  4. Подготовьте рефераты по следующим темам:
    - История изобретения штрихового кода.
    - Штриховое кодирование как средство продвижения товаров на рынок.
    - Преимущества, получаемые при внедрении технологии штрихового кодирования в розничных торговых организациях.
    - Технология радиочастотных этикеток (RFID-этикеток) – новое направление в кодировании и идентификации товаров.

### ***Контрольные вопросы и задания***

1. Укажите, в чем заключается необходимость внедрения штрихового кодирования.
2. Какая страна впервые применила штриховое кодирование?
3. Когда был создан штрих-код?
4. Определите, для чего нужны товарные и технологические штриховые коды.
5. Что такое префикс в структуре штрихового кода?
6. В чем преимущества и недостатки RFID-этикеток?

Л.: [21], [23], [25], [60], [61], [66], *прил. 7.*

## **Задание 7. Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками и другими знаками (символами)**

*Цель:* изучить порядок маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками и другими знаками (символами).

### ***Описание ситуации***

Для обеспечения экономической безопасности страны и защиты интересов потребителей введена маркировка контрольными (идентификационными) знаками и другими знаками (символами).

### ***Методические указания по выполнению задания***

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Охарактеризуйте цели введения маркировки контрольными знаками и другими символами.
2. Изучите порядок маркировки товаров контрольными знаками.
3. Укажите перечень товаров, подлежащих маркировке контрольными знаками.
4. Изучите на конкретных примерах образцы контрольных (идентификационных) знаков.
5. На конкретных примерах рассмотрите экологические и упаковочные знаки, эмблемы вторичной переработки.

Л.: [11], [27], [49], [61].

## **Задание 8. Механизм обеспечения прав потребителя на качество и безопасность**

*Цель:* изучить комплекс правовых норм, обеспечивающих право потребителя на безопасность товаров.

### ***Описание ситуации***

В конце XX в. Совет ЕЭС принял решение, целью которого является обеспечение производства и обращения в рамках единого рынка только безопасных для жизни и здоровья потребителей товаров. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара, являются обязательными и устанавливаются в соответствии с законодательством.

### ***Методические указания по выполнению задания***

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Изучите законодательные и нормативные акты, регулирующие вопросы качества и безопасности товаров, используя вопросы, приведенные ниже.

1.1. Закон Республики Беларусь от 5 января 2004 г. № 262-З «О техническом нормировании и стандартизации» [7].

### ***Вопросы для изучения***

1. Основные понятия (безопасность продукции, стандартизация, стандарт).
2. Виды технических нормативных правовых актов:
  - технические регламенты;
  - технические кодексы;
  - стандарты, в том числе государственные, стандарты организаций;
  - технические условия.
3. Органы, осуществляющие государственное регулирование и управление в области технического нормирования и стандартизации.

1.2. Закон Республики Беларусь от 5 января 2004 г. № 269-З «Об оценке соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации» [10].

### ***Вопросы для изучения***

1. Основные понятия (оценка соответствия, подтверждение соответствия, сертификация, декларирование соответствия).
2. Оценка соответствия, ее виды, формы.

3. Порядок подтверждения качества и безопасности товаров при реализации в торговле (на примере отдельных видов товаров).

Результаты оформите в виде табл. 3.

*Таблица 3. Документы, подтверждающие качество и безопасность товаров*

Виды товаров	Документы, подтверждающие	
	качество товаров	безопасность товаров
1. Товары, подлежащие обязательной сертификации		
2. Товары, подлежащие декларированию соответствия		
3. Товары, подлежащие государственной гигиенической регламентации и регистрации		
4. Товары, относящиеся к продовольственному сырью и пищевым продуктам		

1.3. Закон Республики Беларусь от 29 июня 2003 г. № 217-3 «О качестве и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов для жизни и здоровья человека» [2], [5].

#### *Вопросы для изучения*

1. Определение понятия безопасности и качества продовольственного сырья и пищевых продуктов.
2. Какие документы удостоверяют качество и безопасность пищевых продуктов?
3. Определение понятия «генетически модифицированное продовольственное сырье и пищевые продукты».
4. Порядок информирования потребителя о наличии в продовольственном сырье и пищевых продуктах генетически модифицированных составляющих (компонентов), пищевых добавок.
5. Механизм обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов.
6. Информация о качестве, безопасности пищевых продуктов.
7. Перечень пищевых продуктов, в которых осуществляется контроль за наличием генетически модифицированных составляющих.
8. Государственный контроль и надзор в области обеспечения качества и безопасности товаров.
9. Обязанности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих оборот пищевых продуктов питания.

2. Изучите порядок установления сроков службы, годности и (или) хранения товаров. Результаты оформите в виде табл. 4.

*Таблица 4. Установление сроков службы, годности и (или) хранения, гарантийного срока товаров*

Показатели	Понятие	Кто устанавливает	Порядок указания
1. Срок службы			
2. Срок годности			
3. Срок хранения			
4. Гарантийный срок (срок носки)			

3. Используя сопроводительные документы, этикетки, другие способы передачи информации, рассмотрите правила безопасного использования, хранения, транспортировки и утилизации товаров.

4. Определите порядок проведения обязательной (добровольной) сертификации, декларирования соответствия. Результаты оформите в виде табл. 5.

*Таблица 5. Подтверждение соответствия*

Виды соответствия	Понятие	Орган, осуществляющий подтверждение	Перечень товаров	Документы, подтверждающие факт оценки соответствия
1. Обязательная сертификация				
2. Декларирование соответствия				
3. Добровольная сертификация				



5. Рассмотрите порядок проведения государственной гигиенической регистрации и регламентации, полномочия организаций по ее осуществлению. Результаты оформите в виде табл. 6.

**Таблица 6. Полномочия организаций здравоохранения по осуществлению государственной гигиенической регистрации и регламентации**

Организации здравоохранения	Продукция, подлежащая государственной гигиенической регистрации и регламентации
-----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

6. Укажите ответственность за реализацию товаров без соответствующих документов по качеству и безопасности.

7. Изучите порядок проведения экспертизы непродовольственных товаров и реализации непродовольственных товаров с истекшим сроком службы и (или) хранения.

Результаты оформите в виде табл. 7.

**Таблица 7. Порядок проведения экспертизы непродовольственных товаров**

Экспертиза	Цель проведения	Орган, уполномоченный осуществлять экспертизу	Срок проведения	Документальное оформление экспертизы
1. Экспертиза товаров ненадлежащего качества				
2. Экспертиза товаров с истекшим сроком службы и (или) хранения				

8. Подготовьте рефераты по следующим темам:

- Генетически модифицированные продукты: «за» и «против».
- Пищевые добавки. Для чего они нужны?
- Биологически активные добавки (БАД).

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Дайте определение понятия «безопасность товара».
2. Срок службы: понятие и порядок его установления.
3. На какие товары устанавливается срок годности? Каков порядок его указания?
4. На какие товары устанавливается срок хранения? Каков порядок его указания?
5. Какие органы проводят сертификацию продукции? Каким образом можно ее подтвердить?
6. Кто осуществляет декларирование соответствия?
7. Что представляет собой государственная гигиеническая регистрация и регламентация? Какие органы ее осуществляют?
8. С какого срока установлены гарантийные сроки носки на обувь (зимнюю, весеннюю, летнюю, осеннюю)?
9. Какая установлена ответственность за реализацию товаров без соответствующих документов по безопасности?
10. Укажите цель проведения экспертизы непродовольственных товаров ненадлежащего качества.
11. Укажите цель проведения экспертизы товаров с истекшим сроком хранения.
12. Перечислите органы, уполномоченные осуществлять экспертизу.
13. Документальное оформление экспертизы.
14. Каков порядок реализации непродовольственных товаров, по которым продлен срок службы и (или) хранения?

Л.: [2], [4], [5], [7], [10], [13], [20], [22], [28], [32], [39], [48], [51], [58], [61], [65], [66], [69], *прил.*: 8, 9.

## **ТЕМА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ**

### **Задание 9. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества**

*Цель:* приобрести практические умения при решении ситуаций, связанных с обменом недоброкачественных товаров.

#### **Описание ситуации**

Несмотря на жесткие требования, установленные законодательством в отношении качества товаров, очень часто потребитель сталкивается с ситуацией, когда в товаре выявляются недостатки (явные или скрытые). Закон защищает права потребителя только в том случае, если ему был продан товар с недостатками и эти недостатки (как правило, явные, а возможно, и скрытые) продавцом не были оговорены.

### ***Методические указания по выполнению задания***

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Обсудите на занятии права потребителя в случае, если ему был продан товар ненадлежащего качества.
2. Примите правильное решение при выполнении конкретных ситуаций. Объясните сложившуюся ситуацию, правомерность действий сторон (покупателя и продавца), ссылаясь на соответствующие нормативные документы.

#### ***Ситуация 1***

Потребитель 10 мая приобрел в универсаме «Гомель» часы «Луч». Часы 15 мая остановились. Экспертиза установила, что причиной неисправности стало проникновение воды в корпус часов. В инструкции по эксплуатации отсутствовало предупреждение о недопустимости контакта часов с водой.

Укажите, должен ли продавец нести расходы по возмещению потребителю причиненных убытков.

#### ***Ситуация 2***

Покупательница приобрела краситель для окрашивания одежды «Антик». Вся необходимая информация по использованию красителя была представлена продавцом на листе-вкладыше. Однако через некоторое время покупательница обратилась к администрации магазина с жалобой и требованием возмещения материального ущерба. В результате окрашивания шерстяное изделие было испорчено, поскольку краситель предназначен для окрашивания изделий из хлопчатобумажных тканей. Свое требование покупательница мотивировала тем, что ей не была представлена полная информация о товаре.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### ***Ситуация 3***

В апреле покупательница приобрела в магазине «Бытовая техника» пылесос фирмы «Бош» (гарантийный срок – 2 года). Через месяц пылесос вышел из строя. Покупательница самостоятельно провела экспертизу, в результате которой были выявлены существенные недостатки пылесоса. В связи с этим магазину она предъявила требования о замене пылесоса и возмещении затрат на проведение экспертизы.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### ***Ситуация 4***

Покупатель обратился в магазин «Техника» с просьбой рассказать о потребительских свойствах телевизоров, представленных в ассортименте магазина. Продавец отказал в просьбе, ссылаясь на то, что информация представляется только тем покупателям, которые приобретут товар.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### ***Ситуация 5***

Покупательница приобрела 21 мая в отделе косметики и парфюмерии губную помаду. Придя домой, она обнаружила, что срок годности помады истекает 24 мая. В тот же день она обратилась в магазин с требованием заменить помаду или вернуть ей деньги, на что получила отказ, мотивированный тем, что, во-первых, срок годности помады еще не истек, во-вторых, парфюмерно-косметические товары возврату и обмену не подлежат.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### ***Ситуация 6***

Покупатель приобрел в магазине «Бытовая техника» импортный кухонный комбайн (необходимая техническая информация по эксплуатации изделия была представлена на английском языке). Через неделю комбайн вышел из строя. Покупатель обратился в магазин с требованием о расторжении договора купли-продажи. По инициативе продавца была проведена товарная экспертиза, в результате которой было установлено, что поломка произошла из-за несоблюдения правил эксплуатации и комбайн ремонту не подлежит. Покупателю было отказано в удовлетворении требований.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 7*

Покупатель приобрел в магазине СВЧ-печь. После месяца эксплуатации она вышла из строя. Так как гарантийный срок не истек, то она была принята магазином для безвозмездного устранения недостатков. Покупатель потребовал предоставить ему на время ремонта аналогичный товар. Администрация магазина ему отказала.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 8*

Покупатель обратился с просьбой в магазин обменять цветной телевизор «Горизонт», приобретенный два месяца назад, так как в процессе ремонта телевизора гарантийной мастерской в нем были выявлены существенные недостатки. Однако аналогичной модели телевизора в момент продажи не оказалось. Администрация магазина обязалась произвести замену в течение 7 дней. Покупатель потребовал безвозмездно предоставить ему на это время телевизор. Администрация отказала.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 9*

Потребитель приобрел в магазине индивидуального предпринимателя стиральную машину «Индезит». Через некоторое время он обратился с требованием расторжения договора в связи с невозможностью ее эксплуатации.

Индивидуальный предприниматель продал стиральную машину, не предупредив покупателя, что она может работать только при подключении к ней водопровода. Данная операция не может быть выполнена самостоятельно покупателем, а продавец не выполнил свои обязанности в соответствии с требованиями законодательства.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 10*

При приобретении соковыжималки «Журавинка» продавец отказалась продемонстрировать ее работоспособность, мотивируя это тем, что фабричная упаковка не нарушена, а на заводе-изготовителе проверка работоспособности производилась. Потребитель потребовал сделать в техническом паспорте отметку, что товар был продан без проверки работоспособности. Продавец ему отказала.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 11*

Покупатель приобрел в фирменном магазине «Белвест» модельные туфли. По истечении недели в них отклеилась подошва. Покупатель обратился в магазин с просьбой обменять туфли, предъявив упаковочные материалы (коробку и фирменный пакет). Продавец отказала в обмене, потребовав предъявить чек.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 12*

Покупатель приобрел в магазине холодильник. Продавец при продаже показал ему царапины на боковой стенке холодильника и предупредил, что по этой причине он уценен. Через полгода у холодильника сгорел мотор, что является существенным недостатком. Покупатель обратился к продавцу с требованием расторжения договора, но получил отказ.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 13*

Покупатель купил в магазине телевизор. В паспорте указано, что гарантийный срок на телевизор составляет 1 год, на кинескоп – 2 года. За месяц до истечения гарантийного срока на телевизор сгорел кинескоп.

Ремонт телевизора с заменой кинескопа производился 1 месяц. При возврате телевизора из ремонта покупателя предупредили, что гарантия на него истекла.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 14*

Через несколько дней после покупки музыкального центра он стал плохо проигрывать диски. После обращения потребителя в магазин ему сообщили, что обменять центр в течение положенных двух недель не могут, так как он куплен в кредит. Однако по гарантии его могут починить.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 15*

Покупательница приобрела туфли в ноябре. Через месяц, в первый день носки, сломался каблук. Она обратилась в магазин с просьбой заменить обувь. Но в магазине ей отказали, ссылаясь на то, что она начала их носить раньше сезонных сроков носки обуви.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

*Л.: [4], [20], [41], [58], [61], [65], прил.: 10, 12.*

### **Задание 10. Порядок обмена непродовольственных товаров надлежащего качества**

*Цель:* приобрести практические навыки при решении ситуаций, связанных с обменом доброкачественных непродовольственных товаров.

#### *Описание ситуации*

Защищая интересы потребителя, законодательство дает возможность потребителю обменять доброкачественный непродовольственный товар, если он не может быть использован по назначению (не подошел по размеру, фасону и иным причинам).

#### *Методические указания по выполнению задания*

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Обсудите на занятии порядок обмена непродовольственных товаров надлежащего качества.
2. Примите правильное решение при выполнении конкретных ситуаций. Объясните сложившуюся ситуацию, правомерность действий сторон (покупателя и продавца), ссылаясь на соответствующие нормативные документы.

#### *Ситуация 1*

Покупатель 20 мая приобрел в магазине «Одежда» спортивный костюм надлежащего качества. Он обратился 24 мая в магазин с требованием о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной за костюм суммы, ссылаясь на то, что костюм не подошел ему по размеру. Продавец отказала в расторжении договора, поскольку в продаже имелись костюмы всех размеров.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 2*

Покупатель приобрел в магазине «Строительные материалы» четыре банки краски для наружных работ голубого цвета. Через три дня он обратился в магазин с просьбой обменять эти банки краски на аналогичную продукцию другого цвета (фабричная упаковка краски не была нарушена). Продавец отказал.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 3*

Покупательница приобрела в магазине «Мебель» угловой диван. На следующий день она обратилась в магазин с просьбой обменять его на аналогичный, но другой расцветки. В удовлетворении просьбы ей было отказано.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 4*

Покупательница 15 октября приобрела в универмаге зимнее пальто. Она обратилась 2 ноября с просьбой обменять пальто, представив при этом чек, так как оно не подошло ей по фасону. Продавец отказала.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 5*

При приобретении на рынке зимних сапог покупатель потребовал выдать ему отрывной талон. Индивидуальный предприниматель отказал, ссылаясь на то, что в настоящее время выдача отрывных талонов отменена.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 6*

Покупатель приобрел жене в подарок дорогие наручные часы. Однако браслет оказался мал, и по этой причине он решил обменять часы. Часы не были в употреблении, исправны, все документы были в наличии. Продавец отказал.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 7*

Покупатель приобрел музыкальный диск. При покупке прочитал всю информацию на диске, прослушал часть песен. Дома, прослушав весь диск, понял, что песни не нравятся. В магазине вернуть деньги за товар отказались.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 8*

Покупатель приобрел для ребенка на рынке туфли комнатные. Продавец при продаже предупредила, что возврат денег за качественный товар не производит. После примерки оказалось, что обувь не подошла по размеру. Покупатель обратился с просьбой обменять на больший размер, но нужного размера в наличии не оказалось. Тогда покупатель попросил возврата денег. Продавец категорически отказалась и предложила покупателю позднее связаться с ней по телефону и периодически узнавать о наличии необходимого размера.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 9*

Покупатель 2 июня приобрел в магазине «Техника» телевизор. Однако 16 июня он обратился с просьбой расторгнуть договор и вернуть деньги, так как его не устраивает данная модель и марка.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 10*

Покупательница приобрела в магазине костюм, уплатив за него 100 тыс. р. По истечении 10 дней обратилась в магазин с просьбой забрать костюм как не подошедший по размеру и вернуть 120 тыс. р., так как на момент обращения аналогичные модели костюма другого (меньшего) размера стоили уже дороже. Костюм не был в употреблении, сохранен кассовый чек и товарные ярлыки.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

3. Выполните тест 1 «Права потребителей».

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Какие требования может выдвигать потребитель, которому продан товар с недостатками?
2. При каком условии потребитель вправе требовать замены технически сложного товара в период гарантийного срока на качественный товар?
3. В течение какого срока происходит обмен недоброкачественного товара в случае необходимости проведения экспертизы товаров?
4. Кому можно предъявлять требование об обмене недоброкачественного товара?
5. Каков порядок расчетов с покупателем в случае замены товара с недостатками?
6. При каких условиях потребитель может требовать обмена недовольственных товаров надлежащего качества?
7. Перечислите недовольственные товары надлежащего качества, которые не подлежат обмену.
8. В каком случае можно вернуть доброкачественный недовольственный товар и расторгнуть договор розничной купли-продажи?
9. Поясните со ссылкой на нормативные документы неправомерность вывески «Товары обмену и возврату не подлежат» в торговом объекте индивидуального предпринимателя.

Л.: [4], [20], [41], [58], [61], [65], *прил.*: 11, 12.

## **ТЕМА 5. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТОРГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **Задание 11. Порядок лицензирования торговой деятельности**

*Цель:* изучить порядок получения лицензии, а также лицензионные требования и условия к осуществлению торговой деятельности.

### **Описание ситуации**

Для осуществления предпринимательской деятельности помимо государственной регистрации необходимо получить документ, содержащий специальное разрешение уполномоченного органа на занятие определенным видом деятельности. В перечень лицензируемых видов деятельности входит и торговая деятельность.

### **Методические указания по выполнению задания**

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Изучите нормативные документы по лицензированию торговой деятельности, обратив внимание на следующие вопросы:

- Понятия «лицензирование», «лицензия», «лицензирующие органы», «лицензиат».
- Документы, которые должен представить соискатель лицензии для получения лицензии.
- Лицензирующие органы по розничной и оптовой торговле.
- Срок, в течение которого рассматривается заявление на получение лицензии.
- Основания для отказа в выдаче лицензии.
- Представление дополнительных документов для осуществления розничной торговли (за исключением алкогольных напитков и табачных изделий).
- Представление дополнительных документов для осуществления розничной торговли алкогольными напитками и табачными изделиями.
- Лицензионные требования и условия для осуществления оптовой торговли алкогольной продукцией и табачными изделиями (результаты оформите в виде табл. 8).

*Таблица 8. Лицензионные требования и условия при осуществлении розничной и оптовой торговли*

Лицензируемые виды деятельности	Лицензионные требования и условия	Особые требования и условия
---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------

- Пакет документов, представляемых в лицензирующий орган для получения разрешения на занятие розничной и (или) оптовой торговлей (алкогольные напитки и табачные изделия).
- Перечень грубых нарушений, при выявлении которых лицензия может быть аннулирована или приостановлено ее действие.

2. Выполните тест 2 «Лицензирование торговой деятельности».

*Л.:* [15], [26], [29], [30], [61], [71], *прил.:* 13–19.

### **Задание 12. Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров**

*Цель:* изучить нормативные акты, регулирующие процесс торгового обслуживания, и сформировать знания в области правил розничной торговли товарами.

### **Описание ситуации**

В Республике Беларусь в настоящее время действует целый ряд нормативных актов, регулирующих отношения в процессе купли-продажи потребительских товаров.

Правительством Республики Беларусь приняты Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания (далее – Правила), в которых определены требования и нормы, выполняемые продавцом и покупателем при розничной продаже товаров.

### **Методические указания по выполнению задания**

Задание выполните в следующей последовательности:

- Изучите нормативные документы, устанавливающие единые требования к осуществлению розничной торговли в целом и продажи отдельных видов товаров. При изучении нормативных актов определите права и обязанности продавцов и покупателей при торговом обслуживании, используя вопросы, приведенные ниже.

### ***Общие требования к работе торгового объекта***

#### ***Вопросы для изучения нормативных документов***

1. Кто является субъектами взаимоотношений, регулируемых Правилами?
2. Каков порядок установления режима работы торгового объекта и обслуживания покупателей?
3. Как определяются ассортимент реализуемых товаров, перечень оказываемых услуг и формы обслуживания в магазине?
4. При каком условии договор купли-продажи считается заключенным?
5. Какие требования предъявляются к продавцу?
6. Какую информацию продавец обязан доводить до сведения покупателей?
7. Каков порядок осуществления расчетов с покупателем за товары?
8. Каков порядок оказания услуг покупателям в магазине?
9. Какие ограничения существуют при продаже отдельных видов товаров?

- На основе изученных Правил дайте ответы на приведенные выше вопросы. Результаты оформите в виде табл. 9.

**Таблица 9. Основные требования к деятельности торгового объекта**

Основные положения	Содержание	Обоснование (номер пункта Правил)
1. Порядок установления режима работы торгового объекта и обслуживания покупателей		
2. Определение и согласование ассортимента товаров, перечня оказываемых услуг, используемых форм и методов обслуживания		
3. Обеспеченность помещениями, оборудованием, инвентарем и их содержание		
4. Наличие у продавца необходимых документов		
5. Содержание информации: на вывеске торгового объекта на нагрудных знаках продавцов на ценниках		
6. Порядок продажи товаров и обслуживания покупателей, в том числе при методе самообслуживания		
7. Требования к качеству и упаковке реализуемого товара		
8. Порядок заключения договора розничной купли-продажи		
9. Порядок оплаты и последовательность осуществления операций при расчете за покупку		
10. Оказание услуг при продаже товаров		
11. Запрет и ограничения при продаже отдельных видов товаров		

### ***Особенности осуществления розничной торговли продовольственными товарами***

#### ***Вопросы для изучения нормативных документов***

1. Что должен выполнить продавец при подготовке товаров к продаже?
2. Какая информация указывается на листке-вкладыше при предпродажном фасовании товаров в магазине?
3. Каков порядок определения цены товаров, продаваемых вразвес?
4. Каков порядок обмена и возврата продовольственных товаров надлежащего качества?
5. Каковы особенности продажи хлеба и хлебобулочных изделий?
6. В чем заключаются особенности продажи развесных товаров?
7. Что запрещается при продаже нефасованных изготовителем молока и молочной продукции?

8. Каков порядок нарезки и отпуска сыров различной формы?
9. В чем заключается требование соблюдения товарного соседства?

### ***Особенности продажи текстильных, швейных, трикотажных, меховых товаров и обуви***

#### ***Вопросы для изучения нормативных документов***

1. Каковы особенности предпродажной подготовки данных товаров?
2. В каких торговых объектах разрешена торговля одеждой из натурального меха и кожи?
3. По каким признакам группируют ткани, одежду, трикотажные, меховые товары, обувь при размещении их в торговом зале?
4. Какую информацию должны содержать товары, размещенные в торговом зале?
5. Какие дополнительные условия должны быть созданы покупателю при продаже швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов и обуви?
6. Каков порядок отмеривания различных видов тканей при продаже покупателю?
7. Что должен проверить продавец при отпуске товаров в присутствии покупателя?
8. Какой документ выдается покупателю и какую информацию он должен содержать при продаже тканей, верхних швейных, трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров и обуви?

### ***Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения***

#### ***Вопросы для изучения нормативных документов***

1. Что включает в себя предпродажная подготовка технически сложных товаров?
2. Какую информацию должны иметь образцы товаров, размещенные в торговом зале?
3. Каковы должны быть действия продавца при продаже технически сложных товаров?
4. Как документально подтверждается факт покупки технически сложных товаров?
5. Какие услуги должны оказываться покупателям при продаже технически сложных товаров?

### ***Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров***

#### ***Вопросы для изучения нормативных документов***

1. Каковы особенности предпродажной подготовки парфюмерно-косметических товаров до подачи их в торговый зал?
2. Какая дополнительная возможность должна быть предоставлена покупателю при их продаже?
3. Каковы должны быть действия продавца при передаче парфюмерно-косметических товаров покупателю?

### ***Особенности продажи мебели***

#### ***Вопросы для изучения нормативных документов***

1. Что включает в себя предпродажная подготовка мебели?
2. Каков порядок расположения образцов мебели в торговом зале?
3. Что выдается покупателю вместе с товаром?
4. Какую информацию должен содержать товарный чек?
5. Какие услуги должны оказываться покупателям при продаже мебели?

### ***Особенности продажи экземпляров аудиовизуальных произведений, компьютерных программ и фонограмм***

#### ***Вопросы для изучения нормативных документов***

1. В каких торговых объектах осуществляется продажа указанных товаров?
2. Какую дополнительную информацию на каждом экземпляре (упаковке) обязан представить продавец покупателю при продаже вышеуказанных товаров?
3. Какие операции выполняют при предпродажной подготовке аудиовизуальных произведений, компьютерных программ и фонограмм?
4. Каковы должны быть действия продавца при продаже названных товаров?
5. В каких случаях запрещена продажа кино- и видеопроизведений?



## **Особенности торговли непродовольственными товарами, бывшими в употреблении**

### *Вопросы для изучения нормативных документов*

1. Каков порядок торговли товарами, бывшими в употреблении?
2. В чем заключается предпродажная подготовка этих товаров?
3. Какие товары, бывшие в употреблении, не подлежат продаже?
4. Какая информация должна содержаться на товарах, бывших в употреблении?
5. Какова возможность обмена и возврата бывших в употреблении товаров надлежащего качества?

## **Особенности торговли новыми автомобилотранспортными средствами**

### *Вопросы для изучения нормативных документов*

1. С какого возраста разрешена продажа покупателям автомобилей и мототранспортных средств?
2. Каковы особенности предпродажной подготовки автомобилотранспортных средств?
3. Каковы должны быть действия продавца при продаже автомобилотранспортных средств?
4. Какие документы передаются покупателю при покупке автомобилотранспортных средств?

## **Особенности торговли изделиями из драгоценных металлов и драгоценных камней**

### *Вопросы для изучения нормативных документов*

1. Каков порядок клеймения драгоценных металлов, изготовленных на территории Республики Беларусь и ввезенных из-за рубежа?
2. Кто осуществляет приемку драгоценных металлов и драгоценных камней в магазине?
3. В чем особенность приемки изделий из драгоценных металлов?
4. Каков порядок хранения изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней в магазинах и на складах?
5. Какие требования предъявляют к устройству помещений, предназначенных для хранения и продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней?
6. Какой документ подтверждает факт продажи изделий из драгоценных металлов и камней?
7. Сколько экземпляров товарных чеков выписывается и для чего они предназначены?
8. Каков порядок расчетов за проданные изделия?
9. Что должны иметь выставленные для розничной продажи изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней?
10. Какую информацию должны содержать этикетки на изделиях отечественного и импортного производства?
11. Какие требования предъявляются при продаже ограненных драгоценных камней?
12. Каким оборудованием должны быть оснащены склады и магазины, торгующие изделиями из драгоценных металлов и драгоценных камней?

• На основе изученных нормативных документов выделите особенности продажи отдельных видов товаров и результаты оформите в виде табл. 10.

Таблица 10. Особенности осуществления продажи отдельных видов товаров

Виды товаров	Особенности	
	подготовки к продаже	продажи
<i>Продовольственные товары</i>		
1. Хлеб и хлебобулочные изделия		
2. Масло животное, жиры, маргарин		
3. Молоко и молочная продукция		
4. Сыры		
5. Колбасные изделия и другие весовые товары		
<i>Непродовольственные товары</i>		
1. Ткани		
2. Текстильные, трикотажные, швейные и меховые товары		
3. Обувь		
4. Технически сложные товары бытового назначения		

Окончание табл. 10		
5. Парфюмерно-косметические товары		
6. Мебель		
7. Аудиовизуальные произведения, компьютерные программы, фонограммы		
8. Автомототранспортные средства		
9. Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней		
10. Непродовольственные товары, бывшие в употреблении		

Л.: [4], [8], [15], [24], [34], [35], [37], [38], [41], [43], [61].

### **Задание 13. Решение ситуаций по вопросам торгового обслуживания**

*Цель:* привить умения применения нормативных актов при решении практических ситуаций, связанных с осуществлением розничной торговли.

#### ***Описание ситуации***

Качественное выполнение торгового обслуживания невозможно без соблюдения требований нормативных документов, регулирующих розничную торговлю. Хорошо организованное и грамотно выполненное торговое обслуживание выгодно как продавцу, так и покупателю. Специалисты коммерческого профиля должны хорошо знать законы и нормативные акты, регулирующие отношения в области торгового обслуживания, уметь ими пользоваться для защиты прав как потребителя, так и продавца.

#### ***Методические указания по выполнению задания***

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Примите правильное обоснованное решение при выполнении конкретных ситуаций по правилам осуществления розничной торговли.
2. Объясните сложившуюся ситуацию, правомерность действий сторон, руководствуясь соответствующими нормативными документами.

#### ***Ситуация 1***

Покупатель приобрел 3 м шерстяной ткани в магазине. При осмотре ткани дома обнаружено на лицевой стороне отреза наличие фабричного ярлыка и фабричного клейма. На следующий день покупатель обратилась в магазин с просьбой обменять ткань. Администрация магазина отказала в удовлетворении просьбы, мотивируя тем, что данный вид ткани отсутствует в продаже.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### ***Ситуация 2***

Магазин «Промтовары» работает до 19 ч. Метод продажи – самообслуживание. За 10 мин до окончания установленного режима работники торгового зала прекратили доступ покупателей в магазин, мотивируя тем, что в торговом зале имеется много покупателей.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### ***Ситуация 3***

Магазин «Продукты» в сельском населенном пункте был закрыт на ремонт без предварительного извещения. Такая ситуация вызвала недовольство жителей, поскольку другой магазин, осуществляющий торговлю продовольственными товарами, в тот же день закрылся на санитарный день. Жители обратились с жалобой в вышестоящую организацию.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### ***Ситуация 4***

Покупатель при посещении отдела универмага просит продать товар, выставленный в витрине магазина в качестве образца (элемента композиции). Продавец отказала покупателю.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 5*

Продавцы секции «Бытовая техника» универсама не обслуживали покупателей, хотя магазин открылся 25 мин назад. Продавцы не приступили к обслуживанию, ссылаясь на то, что им надо получить и подготовить товар к продаже. Возникла конфликтная ситуация.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 6*

При входе в торговый зал универсама, торгующего по методу самообслуживания, продавец предложила женщине инвентарную корзину. Женщина отказалась, ссылаясь на то, что у нее есть хозяйственная сумка. Продавец предупредила покупательницу, что с ней не будет произведен расчет за товар.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 7*

Рассчитавшись за покупку, покупательница подошла к столу упаковки и стала перекладывать товар из инвентарной корзины в свою сумку. В это время подошел работник магазина и потребовал чек и купленные товары для проверки.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 8*

При покупке мужского костюма в частном магазине покупатель потребовал выдать ему кассовый чек на тот случай, если ему придется возратить или обменять костюм. Однако продавец отказала, мотивируя тем, что товары, купленные в их магазине, обмену не подлежат.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 9*

Покупателю при покупке нужной ему книги предложили и другую брошюру, ссылаясь на распоряжение заведующего магазином. Покупатель категорически от нее отказался. Тогда продавец отказалась его обслуживать.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 10*

В отделе парфюмерно-косметических товаров магазина комплектовались и предлагались праздничные подарочные наборы, состоящие из флакона духов, лака для волос, губной помады, туалетного мыла. Покупательница попросила продать только губную помаду и лак для волос. Продавец ей отказала.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 11*

В магазине «Хлеб» покупатель обратился с просьбой о продаже  $\frac{1}{2}$  части хлеба (хлеб ржано-пшеничный, стандартной массой 0,8 кг без упаковки). Продавец отказала, ссылаясь на то, что осталось мало времени до закрытия магазина и она продаст при условии, что кто-то из покупателей купит другую часть.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 12*

При покупке бытового светильника покупатель попросил проверить его работу, на что продавец отказала, ссылаясь на отсутствие лампочек в отделе, и предложила ему самому пройти в соседний отдел, купить лампочку и проверить работу светильника.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

### *Ситуация 13*

При продаже товаров бытовой химии (ацетона) продавец секции универсама отказала в продаже этих товаров подросткам.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 14*

В сельском магазине приезжей женщине отказали в продаже товаров, ссылаясь на то, что она не жительница поселка.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 15*

Купив детские молочные смеси, покупательница дома обнаружила, что они с истекшим сроком годности. Она вернулась в магазин и потребовала их замены. Продавец ей отказала, ссылаясь на то, что продовольственные товары обмену не подлежат.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 16*

При расчете за покупку контролер-кассир отказалась брать у покупателя несколько ветхих и заклеенных купюр, потребовав их замены.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 17*

В киоске, осуществляющем продажу овощей и фруктов, покупатель поинтересовался о ведомственной принадлежности данного торгового объекта и наличии лицензии на право осуществления торговой деятельности, так как на вывеске был указан только режим работы. Продавец отказала, мотивируя, что это временное помещение для продажи в летнее время.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 18*

Покупатель в магазине «Продукты» попросил взвесить сыровяленную колбасу. При взвешивании покупатель потребовал освободить ее от перевязочного материала и обрезать концы оболочки, на что продавец возразил, мотивируя тем, что товар при приемке перевешивался с обвязочным материалом и так оприходован.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 19*

При продаже вина продавец потребовал от покупателя предъявления документа, удостоверяющего его возраст, на что тот возразил, ссылаясь на недопустимость ограничения прав покупателей при продаже товаров.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 20*

При покупке мотоцикла покупатель обратил внимание продавца на отсутствие отметки в сервисной книжке о проведении предпродажной подготовки. Продавец заверил, что работы по предпродажной подготовке выполнены, но забыли сделать отметку. Покупатель обратился с просьбой о представлении ему возможности до оформления покупки проверить качество выполненных работ при предпродажной подготовке мотоцикла, его укомплектованность и ознакомиться с инструкцией по эксплуатации и уходу. Но покупателю было в этом отказано.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 21*

В магазине «Товары для дома» покупатель приобрел холодильник и попросил обеспечить его погрузку на личный автомобиль. Администрация магазина отказала, мотивируя тем, что услуги по погрузке и доставке товаров у них платные.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

#### *Ситуация 22*

При расчете за покупку контролер-кассир, получив деньги у покупателя и не назвав вслух полученную сумму денег, сразу поместил их в денежный ящик кассового аппарата и вручил ему сдачу. Покупатель, проверив сумму возле кассы, возразил, ссылаясь на то, что ему неверно выдана сдача.

Объясните правомерность действий сторон (контролера-кассира и покупателя).

При покупке ювелирного изделия в магазине покупателю не был выписан и вручен товарный чек. На требование покупателя продавец отказала, ссылаясь на то, что закончились бланки.

Объясните правомерность действий сторон (продавца и покупателя).

3. Выполните тест 3 «Правила торговли отдельными видами товаров».

Л.: [4], [20], [24], [34], [37], [38], [42], [43], [56], [58], [61], [70].

#### **Задание 14. Государственное регулирование торговли алкогольными напитками и табачными изделиями**

*Цель:* изучить нормативные акты, регулирующие торговлю алкогольными напитками и табачными изделиями.

##### ***Описание ситуации***

В целях защиты прав потребителей и экономических интересов государства в республике введена государственная монополия на производство и оборот алкогольных напитков и табачных изделий. Независимо от формы собственности и ведомственного подчинения продавцы должны знать и соблюдать законодательство в данной области.

##### ***Методические указания по выполнению задания***

Изучите законодательные и нормативные акты, регулирующие розничную торговлю алкогольными напитками и табачными изделиями, используя вопросы, приведенные ниже.

- Закон Республики Беларусь от 24 июня 1998 г. № 193-З «О государственном регулировании производства и оборота алкогольной продукции» [3].

- Декрет Президента Республики Беларусь от 9 сентября 2005 г. № 11 «О совершенствовании государственного регулирования производства, оборота и рекламы алкогольной, непивной спиртосодержащей продукции и непивного этилового спирта» (в редакции декретов от 14.12.2005 г. № 18, от 14.09.2006 г. № 16, от 26.12.2006 г. № 20, от 02.04.2007 г. № 2 ) [15].

##### ***Вопросы для изучения***

1. Значение терминов «алкогольная продукция», «алкогольные напитки», «акцизная марка», «оборот», «контрольный знак», «специальная марка».

2. Субъекты, имеющие право осуществлять оборот алкогольных напитков в Республике Беларусь.

3. Ограничения для индивидуальных предпринимателей при торговле алкогольными напитками.

4. Ограничения, связанные с оборотом алкогольных напитков.

5. Ограничения, закрепленные в области рекламы алкогольных напитков.

6. Ответственность, предусмотренная за нарушения при обороте алкогольных напитков.

7. Меры государственного регулирования оборота алкогольной продукции.

8. Порядок маркировки алкогольных напитков акцизными марками и (или) специальными марками.

9. Порядок торговли алкогольными напитками.

- Декрет Президента Республики Беларусь от 17 декабря 2002 г. № 28 «О государственном регулировании производства, оборота, рекламы и потребления табачного сырья и табачных изделий» [12].

##### ***Вопросы для изучения***

1. Основные понятия: «табачные изделия», «оборот», «реклама».

2. Что запрещено при обороте табачных изделий на территории Республики Беларусь?

3. Ответственность за нарушения при обороте табачных изделий.

4. Порядок маркировки табачных изделий акцизными марками.

5. Требования к информации, указываемой на потребительской таре.

6. Государственный контроль за оборотом табачных изделий.

7. Регулирование оптовой и розничной торговли табачными изделиями.

8. Регулирование рекламы табачных изделий.

9. Регулирование потребления табачных изделий.

- Постановление Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Республики Беларусь, Министерства здравоохранения и Министерства торговли Республики Беларусь от 14 марта 2003 г. № 11/14/21 «О подтверждении безопасности и качества табачных изделий и табачного сырья при их реализации на территории Республики Беларусь» [46].

- Постановление Министерства сельского хозяйства и продовольствия, Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 7 мая 2007 г. № 28/35/38/27 «О подтверждении безопасности и качества товаров при их реализации в розничных торговых объектах, торговых объектах общественного питания, на торговых местах на рынках» [48].

#### *Вопросы для изучения*

1. Каков порядок документального подтверждения безопасности при реализации табачных изделий?
2. Какие сведения об обязательной сертификации должны содержать сопроводительные документы при поступлении товара?
3. Какова особенность документального подтверждения обязательной сертификации при наличии в маркировке табачных изделий национальных знаков соответствия?
4. Каким способом подтверждается наличие удостоверения о государственной гигиенической регламентации и регистрации табачных изделий при их реализации?
5. Какие сведения о государственной гигиенической регламентации и регистрации должны содержать сопроводительные документы на табачные изделия?

- Постановление Министерства торговли Республики Беларусь от 1 февраля 2007 г. № 8 «Инструкция о порядке проверки подлинности акцизных марок на алкогольных напитках, табачных изделиях, реализуемых (храняемых) юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями» [45].

#### *Вопросы для изучения*

1. Область применения данной инструкции.
2. Лица, осуществляющие проверку подлинности акцизных марок.
3. Порядок проверки подлинности акцизных марок и (или) специальных марок на реализуемые изделия.
4. Порядок отметки на сопроводительных документах результатов проверки подлинности акцизных марок.
5. Ответственность за правильность маркировки и подлинность акцизных марок.

#### *Контрольные вопросы и задания*

1. Перечислите основные законодательные и нормативные акты, регулирующие торговлю алкогольными напитками и табачными изделиями.
2. Укажите меры государственного регулирования торговли алкогольными напитками.
3. Какие существуют меры государственного регулирования торговли табачными изделиями?
4. Каков порядок подтверждения легальности производства и ввоза алкогольных напитков и табачных изделий на территорию Республики Беларусь?
5. Каковы ограничения при осуществлении розничной торговли алкогольными напитками?
6. Какие введены ограничения в области рекламы и потребления табачных изделий?

Л.: [3], [6], [12], [14], [15], [29], [30], [45], [46], [48], [61], *прил.*: 9, 17, 18.

#### **Задание 15. Особенности ведения розничной торговли алкогольными напитками и табачными изделиями (выездное занятие)**

*Цель:* сформировать практические приемы и навыки осуществления розничной торговли алкогольными напитками и табачными изделиями, закрепить знания в области ее правового регулирования.

#### *Описание ситуации*

Розничная торговля алкогольными напитками и табачными изделиями имеет особенности и требует четкого соблюдения законодательства в данной области.

#### *Методические указания по выполнению задания*

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Посетите специализированный магазин, осуществляющий розничную торговлю алкогольными напитками и табачными изделиями (под руководством преподавателя).
2. По итогам выездного занятия составьте отчет по структуре, приведенной ниже.

#### *Примерная структура отчета*

1. Краткая характеристика магазина (ведомственная принадлежность, тип магазина, торговая площадь, численность работников, в том числе торговый персонал, режим работы, наличие внутримагазинной информации).
2. Порядок получения лицензии на осуществление розничной торговли (включая алкогольные напитки и табачные изделия).
3. Приемка товаров в магазине. Особенности документального оформления (формы товарно-транспортной накладной и других сопроводительных документов, удостоверяющих количество, качество и безопасность алкогольных напитков и табачных изделий). Порядок учета движения алкогольных напитков в натуральном выражении.
4. Ассортимент реализуемых алкогольных напитков и табачных изделий. Основные поставщики товаров. Порядок согласования и утверждения обязательного ассортиментного перечня торгового объекта.
5. Размещение и выкладка товаров. Использование инструментов мерчандайзинга в магазине.
6. Продажа товаров и обслуживание покупателей. Порядок использования приборов для проверки подлинности акцизных марок.
7. Организация расчетных операций за товары. Применение современных кассовых суммирующих аппаратов и компьютерных систем.
8. Особенности работы мелкооптового склада (при наличии).
9. Оказание дополнительных услуг.
10. Перечень нормативных и технологических документов, которые имеются в магазине.
11. Порядок ведения книги замечаний и предложений, оформление ответов на замечания покупателей.
12. Порядок ведения книги учета проверок (ревизий) и санитарного журнала.

Л.: [3], [6], [12], [15], [18], [29], [34], [36], [38], [42], [44]–[46], [65].

## **ТЕМА 6. КОНТРОЛЬ ЗА РАБОТОЙ ТОРГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ РЫНКЕ**

### **Задание 16. Государственная, судебная и общественная защита прав потребителей**

*Цель:* изучить полномочия государственных органов, местных органов исполнительной власти и общественных организаций в области защиты прав потребителей.

#### *Описание ситуации*

Защиту прав потребителей и контроль за соблюдением потребительского законодательства осуществляют в пределах своей компетенции уполномоченные государственные органы, включая суды, местные органы исполнительной власти и общественные организации.

#### *Методические указания по выполнению задания*

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Рассмотрите полномочия государственных органов в области защиты прав потребителей.
2. Изучите порядок обращения и рассмотрения претензий потребителя при обращении в суд.
3. Охарактеризуйте полномочия местных органов исполнительной власти в области защиты прав потребителей. Рассмотрите Положение об уполномоченном по защите прав потребителей.
4. Изучите функции общественных организаций в области защиты прав потребителей. Опишите этапы становления национального общественного движения потребителей в Республике Беларусь.
5. Рассмотрите роль и направления деятельности Белорусского общества по защите прав потребителей.
6. Результаты оформите в виде табл. 11.

Таблица 11. Полномочия органов государственного управления, местных исполнительных и распорядительных органов и общественных организаций в области защиты прав потребителей

Виды контролирующих органов	Функции
1. Государственные органы	
2. Местные исполнительные и распорядительные органы	
3. Общественные организации	

7. Выполните тест 4 «Контроль за работой субъектов торговли».

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Перечислите государственные органы, осуществляющие защиту прав потребителей.
2. В чем заключается специфика судебной защиты прав потребителей?
3. Какие полномочия в области защиты прав потребителей закреплены за местными органами исполнительной власти?
4. Что представляет собой система общественной защиты прав потребителей?
5. Охарактеризуйте этапы становления национального общественного движения потребителей в Республике Беларусь.
6. Составьте претензию торговой организации, индивидуальному предпринимателю по поводу нарушенного права потребителя (некачественный товар, представление неполной и недостоверной информации и т. д.).

Л.: [4], [8], [9], [31], [32], [47], [55], [57], [61], [67], [69], [73], *прил.*: 20–22.

### **Задание 17. Порядок проведения проверок торговых объектов и их документальное оформление**

*Цель:* изучить порядок проведения проверок, обязанности и права представителей проверяющих органов и проверяемых субъектов торговли.

#### **Описание ситуации**

Контроль за деятельностью субъектов торговли осуществляется путем проведения проверки, в ходе которой проверяется соблюдение ими законодательства в сфере экономических отношений, в том числе по защите прав потребителей.

#### **Методические указания по выполнению задания**

Задание выполните в следующей последовательности:

- Изучите нормативные документы, регулирующие порядок проведения проверок.
- Рассмотрите организацию проведения проверок.
- Опишите права и обязанности работников контролирующих органов и должностных лиц проверяемых субъектов торговли.
- Рассмотрите процесс оформления результатов проверок.
- Изучите порядок ведения книги учета проверок (ревизий), используя вопросы, приведенные ниже.

#### **Вопросы для изучения**

1. Назначение книги учета проверок (ревизий).
  2. У кого должна находиться книга учета проверок (ревизий)?
  3. В каком случае проверяющим предъявляется книга учета проверок (ревизий)?
  4. Какие сведения вносят в книгу учета проверок (ревизий) лица, проверяющие торговый объект?
  5. Каковы действия работников контролирующих органов в случае отказа представить им книгу учета проверок (ревизий)?
  6. Кто обеспечивает торговые объекты книгой учета проверок (ревизий)?
  7. Каков порядок ведения книги учета проверок (ревизий)?
  8. Можно ли проверяющим проводить изъятие книги учета проверок (ревизий)?
  9. У кого хранится книга учета проверок (ревизий)?
- Изучите порядок ведения санитарного журнала, руководствуясь вопросами, приведенными ниже.



### Вопросы для изучения

1. Назначение санитарного журнала.
2. У кого должен находиться санитарный журнал?
3. Кому предъявляется санитарный журнал?
4. Какие права имеют представители государственного санитарного надзора при проведении проверки?
5. Обязан ли руководитель проверяемого объекта оказывать содействие проверяющим?
6. Порядок обеспечения торговых объектов санитарными журналами.

- Изучите порядок ведения книги замечаний и предложений.

### Вопросы для изучения

1. Каким нормативным документом введена книга замечаний и предложений?
2. Каким документом определены форма книги замечаний и предложений, положение о порядке ее выдачи, регистрации, ведения и хранения?
3. В каких организациях должна быть книга замечаний и предложений?
4. Кто является ответственным за хранение книги замечаний и предложений?
5. Какие замечания и предложения вносятся в книгу замечаний и предложений?
6. Какие замечания и предложения, размещенные в книге замечаний и предложений, подлежат рассмотрению, а какие – нет?
7. Каковы обязательные требования при ведении книги замечаний и предложений, которые определены для организации (уполномоченного лица, ответственного за ведение книги), предпринимателя?
8. Каков порядок представления книги замечаний и предложений?
9. Каковы сроки рассмотрения книги замечаний и предложений, внесенные в книгу замечаний и предложений?
10. В каком случае направляется письменный ответ на замечание, предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений?
11. Где должна храниться книга замечаний и предложений? Какая информация для заявителей при этом представляется?
12. В каком органе можно обжаловать отказ в представлении книги замечаний и предложений?
13. Какова ответственность организации (уполномоченного лица, ответственного за ведение книги), предпринимателя при ведении книги замечаний и предложений?

- Результаты оформите в виде табл. 12.

Таблица 12. Назначение, порядок ведения и оформления нормативной документации у субъектов торговли

Виды документации	Нормативный акт, на основании которого введена документация	Назначение документации	Порядок обеспечения документацией	Порядок оформления и ведения
1. Книга учета проверок (ревизий)				
2. Санитарный журнал				
3. Книга замечаний и предложений				

### Контрольные вопросы и задания

1. В чем заключается контроль за деятельностью субъектов торговли?
2. Перечислите права и обязанности представителей контролирующих органов при проведении проверки.
3. Рассмотрите права и обязанности должностных лиц проверяемых субъектов торговли.
4. Как оформляются результаты проверок?

Л.: [16], [17], [19], [33], [36], [44], [55], [61], [62], [67], [68], [73].

### Задание 18. Организация ведомственного контроля в торговой отрасли потребительской кооперации

Цель: изучить функции торговых инспекций и порядок проведения проверок торговых объектов потребительской кооперации.

### *Описание ситуации*

Для усиления ведомственного контроля в системе потребительской кооперации на всех уровнях управления рекомендовано создать торговые инспекции. Для специалистов кооперативной торговли разработана Памятка по комплексной проверке торговых объектов.

### *Методические указания по выполнению задания*

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Изучите Положение о торговой инспекции Белкоопсоюза, облпотребсоюза (ее задачи, функции и права, представляемая информация о результатах работы). Результаты оформите в виде табл. 13.

*Таблица 13. Содержание выполняемой работы торговыми инспекциями в потребительской кооперации*

Содержание	Белкоопсоюз	Облпотребсоюз
1. Задачи торговой инспекции		
2. Функции торговой инспекции		
3. Права торговой инспекции		
4. Ответственность должностных лиц		

2. Рассмотрите примерную Памятку по комплексной проверке торговых объектов.

Л.: [61], [67], [73].

### **Задание 19. Административная ответственность за правонарушения в торговле**

*Цель:* изучить виды и основания ответственности, а также санкции за правонарушения в торговле.

### *Описание ситуации*

За нарушение прав потребителя продавец (изготовитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. В сфере торговли наибольшее распространение получила административная ответственность за правонарушения. Меры ответственности за нарушения в сфере торгового обслуживания определены в Кодексе Республики Беларусь об административных правонарушениях.

### *Методические указания по выполнению задания*

Задание выполните в следующей последовательности:

1. Изучите основания различных видов ответственности (экономическая, административная и др.) за нарушения в сфере торгового обслуживания.

2. Результаты оформите в виде табл. 14.

*Таблица 14. Ответственность за нарушения законодательства в сфере торговли*

Нарушения	Вид ответственности	Санкции	Законодательный акт
-----------	---------------------	---------	---------------------

*Примечание.* Нарушения следует рассматривать по следующим направлениям:

- нарушения, связанные с организацией розничной торговли;
- нарушения, связанные с качеством и безопасностью товаров;
- нарушения, связанные с представлением недостоверной и неполной информации;
- нарушения, связанные с несоблюдением правил торговли и продажи отдельных видов товаров.

### *Контрольные вопросы и задания*

1. Почему в сфере торговли имеют место нарушения в различных противоправных видах и формах?
2. Охарактеризуйте основания ответственности и виды административных взысканий.
3. Что Вы понимаете под понятием «обман потребителей»?

Л.: [1], [13], [55], [61], [63], [67], [69], [73].

## ТЕСТЫ

### *Тест 1 «Права потребителей»*

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов.

1. Потребителем является:
  - а) юридическое лицо;
  - б) гражданин;
  - в) физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью.
2. Не определены Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» права потребителя:
  - а) на просвещение в области своих прав;
  - б) на образование;
  - в) на качество товара;
  - г) на здоровье.
3. Представляемая информация о товаре должна быть:
  - а) полной;
  - б) однозначно понимаемой;
  - в) достоверной;
  - г) репрезентативной;
  - д) объективной.
4. Информация, наносимая изготовителем (продавцом) непосредственно на товар, упаковку (тару), этикетку, называется:
  - а) штрих-кодом;
  - б) бар-кодом;
  - в) маркировкой;
  - г) индикацией.
5. Носителями маркировки на технически сложные товары являются:
  - а) упаковка;
  - б) специальные ярлыки;
  - в) технический паспорт;
  - г) руководство по эксплуатации.
6. Срок предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара:
  - а) составляет 14 дней;
  - б) составляет 6 месяцев;
  - в) составляет 12 месяцев;
  - г) составляет 2 года;
  - д) не установлен.
7. Гарантийный срок на товары, купленные в розничной торговле, исчисляется:
  - а) со дня изготовления;
  - б) со дня продажи;
  - в) со дня эксплуатации;
  - г) по договоренности сторон.
8. Гарантийный срок по летней обуви исчисляется:
  - а) с 1 апреля;
  - б) с 15 апреля;
  - в) с 1 мая;
  - г) с 1 июня.
9. Обмен доброкачественного недовольственного товара производится в течение:
  - а) 10 дней;
  - б) 14 дней;
  - в) 20 дней;
  - г) 30 дней.
10. Среди доброкачественных недовольственных товаров не подлежат обмену (в случае, когда товар не подошел по размеру):

- а) костюм мужской;
- б) галстук;
- в) сорочка мужская;
- г) носки.

11. Потребитель может требовать расторжения договора на купленный доброкачественный товар:

- а) в течение 14 дней со дня покупки;
- б) при предъявлении товарного чека;
- в) при невозможности его обмена (отсутствии в продаже на момент обращения);
- г) если он не подлежит возврату.

12. Замена некачественного товара при необходимости дополнительной проверки качества осуществляется в течение:

- а) 7 дней;
- б) 10 дней;
- в) 14 дней;
- г) 30 дней.

13. Потребитель вправе потребовать замены некачественного технически сложного товара в случае:

- а) обнаружения одного недостатка;
- б) обнаружения двух и более недостатков;
- в) выявления существенных недостатков;
- г) если не истек гарантийный срок.

14. Максимальный срок устранения недостатков составляет:

- а) 10 дней;
- б) 14 дней;
- в) 30 дней;
- г) по усмотрению изготовителя (продавца).

15. Аналогичный товар на период устранения недостатков или их замены не предоставляется:

- а) на холодильники;
- б) на бытовые СВЧ-печи;
- в) на телевизоры;
- г) на электрофены;
- д) на мотовелотовары;
- е) на пылесосы;
- ж) на кухонные комбайны;
- з) на стиральные машины.

16. Документом, подтверждающим факт покупки товаров при использовании кассовых суммирующих аппаратов, является:

- а) квитанция к отрывному талону;
- б) кассовый чек;
- в) товарный чек;
- г) руководство по эксплуатации.

17. При продаже швейных, трикотажных, меховых товаров оформляется:

- а) кассовый чек;
- б) расписка;
- в) товарный чек;
- г) руководство по эксплуатации.

18. Право потребителя на свободный выбор товаров подразумевает:

- а) покупку любых товаров в необходимом количестве и ассортименте;
- б) покупку товаров надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима продавца;
- в) покупку любых товаров без ограничения количества и ассортимента товаров.

19. Лицам, не достигшим 18 лет, запрещается продажа:

- а) бытовой техники;
- б) пива;
- в) слабоалкогольных напитков;
- г) ювелирных изделий.

20. Лицам, не достигшим 15 лет, запрещается продажа:

- а) компьютерных программ;
- б) спичек;
- в) горючих жидкостей;
- г) аудиовизуальных произведений.

### **Тест 2 «Лицензирование торговой деятельности»**

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов.

1. Лицензирование отдельных видов деятельности вводится в целях:

- а) ограничения заниматься определенным видом деятельности;
- б) упорядочения ведения определенного вида деятельности;
- в) проведения единой государственной политики в этой области, обеспечения защиты жизненно важных интересов личности;
- г) предоставления свободы субъектам хозяйствования при осуществлении их деятельности.

2. Лицензия – это:

- а) документ, позволяющий заниматься определенным видом деятельности;
- б) специальное разрешение на определенный вид деятельности;
- в) специальное разрешение на осуществление определенного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом соискателю лицензии или лицензиату.

3. Лицензиатом может быть:

- а) юридическое лицо;
- б) индивидуальный предприниматель;
- в) физическое лицо;
- г) физическое лицо, осуществляющее адвокатскую или частную нотариальную деятельность.

4. Лицензия выдается сроком:

- а) на 1 год;
- б) на 3 года;
- в) на 5 лет;
- г) на 10 лет.

5. Срок действия лицензии может быть продлен:

- а) на 1 год;
- б) на 3 года;
- в) на 5 лет;
- г) на срок, установленный лицензирующим органом.

6. Перечень видов деятельности, на осуществление которых требуется специальное разрешение, утвержден:

- а) Указом Президента Республики Беларусь «О некоторых мерах по упорядочению торговой посреднической деятельности»;
- б) Указом Президента Республики Беларусь «О некоторых мерах по регулированию экономических отношений»;
- в) Декретом Президента Республики Беларусь «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- г) Декретом Президента Республики Беларусь «О совершенствовании работы с населением».

7. Разрешение юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям на осуществление розничной торговли (включая алкогольные напитки и табачные изделия) в г. Гомеле выдает:

- а) Министерство торговли Республики Беларусь;
- б) Гомельский облисполком;
- в) Гомельский горисполком;
- г) районные исполкомы г. Гомеля (по месту расположения субъекта хозяйствования).

8. Разрешение юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям на осуществление оптовой торговли алкогольными напитками и табачными изделиями выдает в г. Гомеле:

- а) Министерство торговли Республики Беларусь;
- б) Гомельский облисполком;

- в) Гомельский горисполком;
- г) районные исполкомы г. Гомеля (по месту расположения субъекта хозяйствования).

9. Для получения лицензии в лицензирующий орган не представляется:

- а) заявление о выдаче лицензии;
- б) копия извещения налогового органа о присвоении учетного номера налогоплательщика;
- в) декларация о доходах;
- г) заключение территориального органа Государственного санитарного надзора о соответствии торгового объекта требованиям санитарных норм и правил.

10. К лицензионным требованиям и условиям, которые предъявляются к лицензиату при осуществлении розничной торговли (включая алкогольные напитки и табачные изделия), не относятся:

- а) соблюдение требований нормативных правовых актов, регулирующих розничную торговлю (включая алкогольные напитки и табачные изделия);
- б) размер сформированного уставного фонда не менее 100000 евро;
- в) соблюдение удельного веса товаров отечественного производства в общем объеме товарооборота розничной торговой сети, установленном местными исполнительными и распорядительными органами;
- г) осуществление розничной торговли (включая алкогольные напитки и табачные изделия) и общественного питания в установленных местными исполнительными и распорядительными органами местах.

11. При осуществлении оптовой торговли алкогольными напитками к лицензионным требованиям, которые предъявляются к лицензиату, относятся:

- а) наличие на праве собственности, хозяйственного ведения, оперативного управления складских помещений общей площадью не менее 1000 м<sup>2</sup>;
- б) осуществление оптовой торговли в установленных местными исполнительными и распорядительными органами местах;
- в) период осуществления оптовой торговли на территории Республики Беларусь не менее 5 лет;
- г) размер сформированного уставного фонда не менее 100000 евро.

12. К лицензионным требованиям и условиям, которые предъявляются к индивидуальным предпринимателям, для осуществления оптовой торговли табачными изделиями, относятся:

- а) размер сформированного уставного фонда не менее 100000 евро;
- б) наличие текущего (расчетного) счета;
- в) организация хранения (как вида предпринимательской деятельности) в складских помещениях, местонахождение которых указано в лицензии;
- г) опыт работы в сфере оптовой торговли на территории Республики Беларусь сроком не менее 5 лет.

13. К товарам, при продаже которых не требуется лицензия, относятся:

- а) табачные изделия;
- б) бывшие в употреблении товары;
- в) пластиковые телефонные карты;
- г) сельскохозяйственная продукция (овощи, фрукты), реализуемая в торговых объектах;
- д) предметы религиозного назначения в культовых зданиях, сооружениях и на относящихся к ним территориях, продаваемые религиозными организациями.

14. К грубым нарушениям торговли, при выявлении которых может быть аннулирована лицензия, относятся:

- а) осуществление розничной торговли в местах, не установленных местным исполнительным и распорядительным органом;
- б) обвес, обсчет покупателей;
- в) продажа товаров из подсобных помещений торгового объекта;
- г) наличие просроченной задолженности по расчетам за мясную и молочную продукцию свыше одного месяца;
- д) отсутствие сопроводительных документов, подтверждающих поступление товаров.

15. За рассмотрение заявления о выдаче лицензии или продлении срока ее действия определен лицензионный сбор в сумме:

- а) эквивалентной 10 долл. США;
- б) эквивалентной 10 евро;
- в) 20 тыс. бел. р.;
- г) определяемой лицензирующими органами на местах.

16. За выдачу лицензии определен лицензионный сбор в сумме:

- а) 200 тыс. бел. р.;

- б) эквивалентной 90 евро;
- в) эквивалентной 90 долл. США;
- г) определяемой лицензирующими органами на местах.

### ***Тест 3 «Правила торговли отдельными видами товаров»***

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов.

1. Организационные вопросы осуществления розничной торговли регулируют:
  - а) Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания;
  - б) Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей»;
  - в) Декрет Президента Республики Беларусь «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
  - г) Закон Республики Беларусь «О рекламе».
2. Режим работы торгового объекта определяется по согласованию:
  - а) с органами государственного санитарного надзора;
  - б) с местными исполнительными и распорядительными органами;
  - в) с Комитетом государственного контроля Республики Беларусь;
  - г) с вышестоящей организацией Республики Беларусь.
3. На вывеске торгового объекта в обязательном порядке должна быть доведена до потребителя информация:
  - а) о его наименовании;
  - б) о режиме работы;
  - в) о лицензии и органе, ее выдавшем;
  - г) о форме собственности.
4. Ценники на товары должны содержать информацию:
  - а) о наименовании, цене товара, сроке годности, сорте, дате оформления ценника;
  - б) о наименовании товара, сорте, цене товара или единицы массы, дате оформления ценника; подпись уполномоченного лица;
  - в) о наименовании товара, цене товара, сорте, изготовителе, сроке годности.
5. Товары, расфасованные в магазине, должны иметь ярлык, в котором указывается:
  - а) наименование, сорт, цена за единицу массы, цена отвеса, масса нетто, стоимость, срок годности, дата фасовки, фасовщик;
  - б) наименование, сорт, масса нетто, стоимость, срок годности, дата фасовки, фасовщик;
  - в) наименование, сорт, изготовитель, цена отвеса, масса нетто, стоимость, срок годности, дата фасовки, фасовщик.
6. На расфасованные особо скоропортящиеся товары наносится информация:
  - а) о времени фасовки;
  - б) о пищевой ценности;
  - в) о составе продукта;
  - г) о дате выработки.
7. При продаже товаров не допускается примерка:
  - а) чулочно-носочных изделий;
  - б) перчаточных-рукавичных изделий;
  - в) трикотажных изделий;
  - г) корсетных изделий.
8. При доставке крупногабаритного товара силами покупателя продавец:
  - а) за договорную плату обязан погрузить товар на его транспортное средство;
  - б) никакого участия после момента продажи не принимает;
  - в) обязан бесплатно обеспечить погрузку товара на его транспортное средство.
9. Установление (подключение) товара специалистами, если это предусмотрено техническими требованиями, осуществляется:
  - а) не позднее следующего дня с момента покупки;
  - б) не позднее 3 календарных дней;
  - в) в течение 5 дней;
  - г) по согласованию сторон.

10. Договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю:

- а) товара;
- б) товарного чека;
- в) документа, подтверждающего факт покупки;
- г) сдачи за оплаченный товар.

11. Запрещена продажа пиротехнических изделий развлекательного назначения в период:

- а) с 15 января до 1 декабря;
- б) с 1 февраля до 1 декабря;
- в) с 1 января до 15 декабря;
- г) с 1 апреля до 1 декабря.

12. Продовольственные товары надлежащего качества подлежат обмену и возврату:

- а) в течение 14 дней с момента продажи;
- б) в течение 3 дней с момента продажи;
- в) в течение 24 часов с момента продажи;
- г) нет верного ответа.

13. Хлебобулочные изделия могут разрезаться на 2 или 4 равные части без взвешивания массой:

- а) не менее 1 кг;
- б) не менее 0,8 кг;
- в) свыше 0,4 кг;
- г) не менее 0,2 кг.

14. Розничная торговля одеждой из натурального меха и кожи разрешена:

- а) в магазинах;
- б) в торговых центрах;
- в) в павильонах;
- г) на торговых рядах на рынках.

15. При продаже парфюмерно-косметических товаров в целлофановой обертке:

- а) продавец обязан проверить товар, сняв целлофановую упаковку;
- б) покупателю должно быть предложено самому проверить содержимое упаковки;
- в) их продают без проверки содержимого упаковки.

16. При продаже мебели сборка и доставка ее покупателю осуществляется:

- а) только бесплатно;
- б) за отдельную плату;
- в) в соответствии с договором розничной купли-продажи;
- г) в порядке, оговоренном вышестоящей организацией.

17. К условиям, при которых розничная торговля спиртными напитками запрещена, относится:

- а) торговля с использованием торговых автоматов;
- б) продажа в автомагазинах, не относящихся к системе потребительской кооперации;
- в) торговля без акцизных марок;
- г) продажа в мелкорозничной сети.

18. Запрещается розничная торговля табачными изделиями:

- а) в учебных заведениях, лечебных учреждениях;
- б) без акцизных марок;
- в) в спортивных сооружениях;
- г) в автомагазинах, не относящихся к системе потребительской кооперации.

19. Покупатель может удостовериться в легальности происхождения алкогольных напитков и табачных изделий:

- а) по наличию акцизной марки;
- б) по наличию специальной марки;
- в) по национальному знаку соответствия;
- г) по товарно-транспортной накладной.

20. Продажа автомобилей разрешена лицам, достигшим:

- а) 18 лет;
- б) 16 лет;



- в) 20 лет;
- г) нет ограничений по возрасту.

21. При продаже новых автомобилей, мотоциклов, прицепов продавец должен выдать покупателю:

- а) сервисную книжку;
- б) инструкцию по эксплуатации;
- в) технический паспорт;
- г) гарантийный талон.

22. Продажа изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней в розничных торговых объектах оформляется:

- а) кассовым чеком;
- б) товарным чеком;
- в) товарным и кассовым чеком;
- г) отрывным талоном.

23. Товары в кредит продают в срок:

- а) от 3 до 12 месяцев;
- б) от 1 до 12 месяцев;
- в) от 3 до 6 месяцев;
- г) от 1 до 6 месяцев.

24. Для приобретения товара в кредит граждане, имеющие постоянное место работы (кроме индивидуальных предпринимателей), представляют:

- а) справку с места работы о полученных доходах;
- б) гарантийное письмо предприятия;
- в) поручительство двух совершеннолетних граждан;
- г) справку установленной формы налоговой инспекции о полученных доходах и удержаниях.

25. Для приобретения товара в кредит граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью, представляют:

- а) справку с места работы о полученных доходах;
- б) гарантийное письмо предприятия;
- в) поручительство двух совершеннолетних граждан;
- г) справку установленной формы налоговой инспекции о полученных доходах и удержаниях.

26. Пенсионеры при приобретении товаров в кредит представляют:

- а) поручительство одного совершеннолетнего гражданина;
- б) поручительство двух совершеннолетних граждан;
- в) справку отдела соцобеспечения;
- г) гарантийное письмо предприятия.

27. Рынок – это:

- а) имущественный комплекс, включающий специальный участок с расположенными зданиями, сооружениями, предназначенный для осуществления торговли юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц;
- б) место для продажи товаров индивидуальными предпринимателями;
- в) юридическое лицо, осуществляющее контроль за продажей товаров;
- г) место для совершения сделок купли-продажи.

28. Запрещены к продаже на рынках:

- а) алкогольные напитки и табачные изделия;
- б) пиротехнические изделия;
- в) драгоценные металлы;
- г) мука фасованная;
- д) одежда из кожи.

29. Запрещены к продаже только на торговых местах на рынках:

- а) одежда для детей;
- б) электротовары;
- в) ядохимикаты для борьбы с бытовыми насекомыми;
- г) парфюмерно-косметические товары.

#### **Тест 4 «Контроль за работой субъектов торговли»**

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов.

1. Регулирование и координация отношений, связанных с защитой прав потребителей, возложены:
  - а) на Министерство экономики Республики Беларусь;
  - б) на Министерство труда и социальной защиты Республики Беларусь;
  - в) на Министерство торговли Республики Беларусь;
  - г) на Министерство здравоохранения Республики Беларусь.
2. Контроль в области качества и безопасности товаров осуществляют:
  - а) Министерство торговли Республики Беларусь;
  - б) Министерство здравоохранения Республики Беларусь;
  - в) Комитет государственного контроля Республики Беларусь;
  - г) Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь.
3. На Комитет государственного контроля Республики Беларусь возложены следующие функции:
  - а) определять номенклатуру товаров, подлежащих обязательной сертификации;
  - б) осуществлять контроль за поставкой товаров для государственных нужд;
  - в) контролировать рекламную деятельность;
  - г) осуществлять контроль за порядком формирования цен.
4. На Министерство торговли Республики Беларусь возложены следующие функции:
  - а) предупреждать и пресекать недобросовестную рекламу;
  - б) проводить государственную регистрацию и вести реестр сертифицированных товаров;
  - в) осуществлять контроль за качеством товаров, условиями их хранения и реализации;
  - г) контролировать правильность пользования кассовыми суммирующими аппаратами и измерительными приборами, торговым, технологическим и дозирующим оборудованием.
5. На Министерство здравоохранения Республики Беларусь возложены следующие функции:
  - а) осуществлять государственный санитарный надзор за торговыми объектами;
  - б) осуществлять контроль в организациях торговли и общественного питания за соблюдением порядка применения цен;
  - в) определять номенклатуру товаров, подлежащих государственной гигиенической регистрации и регистрации;
  - г) осуществлять контроль за качеством товаров, условиями их хранения и реализации.
6. На Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь возложены следующие функции:
  - а) осуществлять государственный метрологический надзор за исполнением установленных метрологических правил и норм;
  - б) проводить экспертную оценку товаров народного потребления;
  - в) осуществлять надзор за измерениями радиоактивного загрязнения природной сферы, всех видов сырья и продуктов;
  - г) обеспечивать включение в государственные стандарты на продукцию обязательных требований.
7. На местные исполнительные и распорядительные органы возложены следующие функции:
  - а) осуществлять контроль за соблюдением правил торговли и качеством товаров;
  - б) рассматривать заявления, обращения и жалобы потребителей в соответствии с законодательством;
  - в) контролировать рекламную деятельность;
  - г) обращаться в суд с иском о защите прав потребителей.
8. Потребители имеют право:
  - а) на государственную защиту своих прав;
  - б) на юридическую защиту своих прав;
  - в) на судебную защиту своих прав;
  - г) на общественную защиту своих прав.
9. Судебная защита прав потребителей осуществляется:
  - а) прокуратурой;
  - б) судебными организациями;
  - в) органами внутренних дел;

- г) органами юстиции.
10. Общественные объединения потребителей имеют право:
- а) проводить экспертную оценку товаров и услуг;
  - б) осуществлять информационно-просветительскую деятельность в области защиты прав потребителей;
  - в) предупреждать и пресекать недобросовестную рекламу;
  - г) обращаться в суд с иском о защите прав потребителей.
11. Белорусское общество защиты прав потребителей создано:
- а) в 1985 г.;
  - б) в 1989 г.;
  - в) в 1992 г.;
  - г) в 2000 г.
12. Из общественных организаций потребителей Республики Беларусь входят во Всемирную организацию союзов потребителей:
- а) Гомельское городское общество по защите прав потребителей;
  - б) Белорусское общество по защите прав потребителей;
  - в) Гродненское городское общество по защите прав потребителей;
  - г) Минское городское общество по защите прав потребителей.
13. Контроль за деятельностью субъектов торговли осуществляется путем:
- а) надзора;
  - б) наблюдения;
  - в) проверки;
  - г) инвентаризации.
14. Проверки могут быть:
- а) внезапными;
  - б) плановыми;
  - в) периодическими;
  - г) внеплановыми.
15. Представитель контролирующего органа при проверке субъектов хозяйствования должен предъявить:
- а) командировочное удостоверение;
  - б) предписание;
  - в) служебное удостоверение;
  - г) любой документ, удостоверяющий его личность.
16. Общий срок проведения проверки не должен превышать:
- а) 10 календарных дней;
  - б) 20 календарных дней;
  - в) 30 календарных дней;
  - г) 40 календарных дней.
17. По результатам проверки, в ходе которой выявлены нарушения норм действующего законодательства, составляется:
- а) протокол;
  - б) справка;
  - в) акт;
  - г) претензия.
18. По результатам проверки, в ходе которой не выявлено нарушений действующего законодательства, составляется:
- а) акт;
  - б) справка;
  - в) протокол;
  - г) иск.
19. Результаты проверок и предложения по устранению недостатков записываются проверяющими:
- а) в книгу замечаний и предложений;

- б) в санитарный журнал;
- в) в книгу учета проверок (ревизий);
- г) в контрольный журнал.

20. В торговых объектах, осуществляющих реализацию продовольственных товаров, представителями санитарно-эпидемиологической службы результаты проверки записываются:

- а) в контрольный журнал;
- б) в книгу замечаний и предложений;
- в) в санитарный журнал;
- г) в книгу учета проверок (ревизий).

21. Жалобы, замечания и предложения покупатели записывают:

- а) в книгу отзывов;
- б) в книгу жалоб и предложений;
- в) в книгу замечаний и предложений;
- г) в контрольный журнал.

22. Рассмотрение замечаний покупателей и подготовка письменного ответа на них осуществляется в срок:

- а) 5 дней;
- б) 10 дней;
- в) 15 дней;
- г) 30 дней.

23. Административная ответственность за правонарушения в торговле определена:

- а) Уголовным кодексом Республики Беларусь;
- б) Гражданским кодексом Республики Беларусь;
- в) Кодексом Республики Беларусь об административных правонарушениях;
- г) Гражданским процессуальным кодексом Республики Беларусь.

## ГЛОССАРИЙ

**Безопасность товара (работы, услуги)** – безопасность товара (результата работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

**Гарантийный срок** – календарный срок (в месяцах) или наработка (в часах, циклах срабатываний, километрах пробега и т. д.), в течение которых товар (результат работы, услуга) должен соответствовать всем требованиям к его качеству, определенному в порядке, установленном законодательством.

**Гигиеническая экспертиза** – деятельность органов и учреждений, осуществляющих гигиеническую регламентацию и регистрацию продукции, по установлению соответствия (несоответствия) продукции и представленной на нее документации требованиям санитарных норм, правил и гигиенических нормативов.

**Декларирование соответствия** – форма подтверждения соответствия, осуществляемого изготовителем (продавцом).

**Изготовитель** – организация, ее филиал, представительство, иное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителю.

**Качество товара (работы, услуги)** – совокупность характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить установленные и (или) предполагаемые потребности потребителя (безопасность, надежность и др.).

**Консьюмеризм** – общественное движение, направленное на обеспечение и защиту прав потребителей.

**Лицензиат** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо (осуществляющее адвокатскую или частную нотариальную деятельность).

**Лицензирование** – комплекс реализуемых государственных мер, связанных с выдачей лицензий, их дубликатов, внесением изменений и (или) дополнений в лицензии, приостановлением, возобновлением, продлением срока действия лицензий, прекращением их действия, контролем за соблюдением лицензиатами при осуществлении лицензируемых видов деятельности соответствующих лицензионных требований и условий.

**Лицензия** – специальное разрешение на осуществление вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом соискателю лицензии или лицензиату.

**Недостаток товара (работы, услуги)** – несоответствие товара (работы, услуги) нормативному документу, устанавливающему требования к качеству товара (работы, услуги), условиям договора или иным требованиям, предъявляемым к качеству товара (работы, услуги).

**Потребитель** – гражданин (граждане), имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, бытовых, семейных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Правила торговли** – единые требования, в соответствии с которыми субъекты торговли осуществляют розничную торговлю и общественное питание.

**Проверка** – способ контроля, в процессе которого устанавливается законность, достоверность и экономическая целесообразность.

**Продавец** – организация, ее филиалы, представительство, иное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителю по договору розничной купли-продажи.

**Сертификация** – форма подтверждения соответствия, осуществляемого аккредитованным органом по сертификации.

**Срок годности** – период, по истечении которого товар (результат работы) считается непригодным для использования по назначению.

**Срок службы** – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара (результата работы) по назначению и нести ответственность за недостатки, возникшие по его вине.

**Срок хранения** – период, в течение которого товар (результат работы) при соблюдении установленных условий хранения сохраняет все свои свойства, указанные в нормативном документе, устанавливающем требования к качеству товара (работы, услуги), и (или) в договоре.

**Существенный недостаток товара (работы, услуги)** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов либо затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

**Торговое обслуживание** – деятельность продавца при непосредственном взаимодействии с покупателем, направленная на удовлетворение потребностей покупателя в процессе приобретения товара и (или) услуги.

**Штриховое кодирование** – способ представления атрибута (атрибутов) объекта, подлежащего автоматической идентификации, при котором цифровой или алфавитно-цифровой код атрибута (атрибутов) объекта изображается в виде штрихов и пробелов, размеры и последовательность которых формируются по заранее определенным правилам.

**Штриховой идентификационный код** – код, который представляет собой комбинацию последовательно расположенных параллельных штрихов и пробелов, размеры и расположение которых устанавливаются международными стандартами.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### *Законы Республики Беларусь*

1. **Кодекс** Республики Беларусь об административных правонарушениях : Закон Респ. Беларусь от 21 апр. 2003 г. № 194-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2003. – № 69. – С. 3–84.

2. **О внесении** дополнений и изменений в Закон Республики Беларусь «О качестве и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов для жизни и здоровья человека» : Закон Респ. Беларусь от 5 июля 2004 г. № 302-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. – № 111. – С. 14–15.

3. **О государственном** регулировании производства и оборота алкогольной продукции : Закон Респ. Беларусь от 24 июля 1998 г. № 193-3 // Основные правила торговли : сб. нормат. док., регламентирующих вопр. торговой и торгово-производств. деятельности на территории Респ. Беларусь. – Минск : Бел. ассоц. кулинаров, 2004. – С. 51–59.

4. **О защите** прав потребителей : Закон Респ. Беларусь от 9 янв. 2002 г. № 90-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2002. – № 10. – С. 3–23.

5. **О качестве** и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов для жизни и здоровья человека : Закон Респ. Беларусь от 29 июня 2003 г. № 217-3 // Нац. экон. газ. (Информбанк). – 2003. – № 64. – С. 2–6.

6. **О рекламе** : Закон Респ. Беларусь от 18 февр. 1997 г. № 19-3 (в ред. от 28 нояб. 2003 г. № 249-3) // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2003. – № 134. – С. 7.

7. **О техническом** нормировании и стандартизации : Закон Респ. Беларусь от 5 янв. 2004 г. № 262-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. – № 4. – С. 26–37.
8. **О торговле** : Закон Респ. Беларусь от 28 июля 2003 г. № 231-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2003. – № 87. – С. 11–18.
9. **О торгово-промышленной** палате : Закон Респ. Беларусь от 16 июня 2003 г. № 208-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2003. – № 74. – С. 5–10.
10. **Об оценке** соответствия требованиям технических нормативных торговых актов в области технического нормирования и стандартизации : Закон Респ. Беларусь от 5 янв. 2004 г. № 269-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. – № 5. – С. 9–20.

### *Декреты и Указы Президента Республики Беларусь*

11. **О введении** маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками : Указ Президента Респ. Беларусь от 14 сент. 2004 г. № 444 // Совет. Белоруссия. – 2004. – С. 2.
12. **О государственном** регулировании производства, оборота, рекламы и потребления табачного сырья и табачных изделий : Декрет Президента Респ. Беларусь от 17 дек. 2002 г. № 28 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2002. – № 143. – С. 14–24.
13. **О дополнительных** мерах по регулированию экономических отношений : Указ Президента Респ. Беларусь от 16 янв. 2002 г. № 40 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2002. – № 9. – С. 4–7.
14. **О лицензировании** отдельных видов деятельности : Декрет Президента Респ. Беларусь от 14 июня 2003 г. № 17 // Право Беларуси. – 2003. – № 27(51). – С. 19–28.
15. **О совершенствовании** государственного регулирования производства, оборота и рекламы алкогольной, непивной спиртосодержащей продукции и непивного этилового спирта : Декрет Президента Респ. Беларусь от 9 сент. 2005 г. № 11 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2005. – № 142. – С. 91–93.
16. **О совершенствовании** работы с населением : Декрет Президента Респ. Беларусь от 14 янв. 2005 г. № 2 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2005. – № 7. – С. 3–5.
17. **Порядок** организации и проведения проверок (ревизий) финансово-хозяйственной деятельности и применения экономических санкций : Указ Президента Респ. Беларусь от 15 нояб. 1999 г. № 673 // Собр. декретов, указов Президента Респ. Беларусь. – 1999. – № 673; Собр. декретов, указов Президента и постановлений Правительства Респ. Беларусь. – 1999. – № 3. – С. 55–69.

### *Постановления Совета Министров Республики Беларусь*

18. **О внесении** дополнений в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 14 октября 2004 г. № 1280 : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 27 мая 2006 г. № 669 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 73. – С. 53.
19. **О мерах** по реализации Декрета Президента Республики Беларусь от 14 января 2005 г. № 2 «О совершенствовании работы с населением» и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2005. – № 44. – С. 55–60.
20. **О мерах** по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 27 июня 2002 г. № 778 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2002. – № 71. – С. 53–56.
21. **О научно-методическом** обеспечении внедрения товарной нумерации и использования передовых технологий идентификации и внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 7 сент. 2006 г. № 1152 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 148. – С. 30–31.
22. **О некоторых** вопросах информирования потребителей о продовольственном сырье и пищевых продуктах : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 28 апр. 2005 г. № 434 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2005. – № 72. – С. 15–16.
23. **О некоторых** вопросах по внедрению товарной нумерации и штрихового кодирования и внесении изменений и дополнений в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 24 мая 2000 г. № 748 : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 4 авг. 2005 г. № 862 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2005. – № 124. – С. 21–22.
24. **Об отдельных** вопросах регулирования розничной торговли пивом и слабоалкогольными напитками и о внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 6 марта 2006 г. № 317 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 40. – С. 34–36.
25. **О некоторых** мерах по совершенствованию организации и дальнейшему развитию работ в области товарной нумерации и штрихового кодирования в Республике Беларусь : постановление Совета Минист-

ров Респ. Беларусь от 24 мая 2000 г. № 748 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2000. – № 53. – С. 10–14.

26. **О форме** специального разрешения (лицензии) и о порядке ее заполнения : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 10 окт. 2003 г. № 1310 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2003. – № 116. – С. 20–42.

27. **Об утверждении** перечня товаров, подлежащих маркировке контрольными (идентификационными) знаками, и о некоторых мерах по реализации Декрета Президента Республики Беларусь от 14 сентября 2004 г. № 444 : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 14 окт. 2004 г. № 1280 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. – № 171. – С. 32–33.

28. **Положение** о государственной гигиенической регламентации и регистрации химических и биологических веществ, материалов и изделий из них, продукции производственно-технического назначения, товаров для личных (бытовых) нужд, продовольственного сырья и пищевых продуктов, а также материалов и изделий, применяемых для производства, упаковки, хранения, транспортировки, продажи, иных способов отчуждения продовольственного сырья и пищевых продуктов и их использования : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 14 дек. 2001 г. № 1807 (в ред. от 21 февр. 2004 г. № 197, от 6 окт. 2004 г. № 1243) // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2005. – № 35. – С. 65–66.

29. **Положение** о лицензировании деятельности, связанной с оборотом (за исключением розничной торговли, экспорта и импорта) алкогольной, непившевой спиртосодержащей продукции (кроме антисептических лекарственных средств и ветеринарных средств, относящихся к непившевой спиртосодержащей продукции), непившевого этилового спирта и табачных изделий : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 2 нояб. 2005 г. № 1221 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2005. – № 118. – С. 27–32.

30. **Положение** о лицензировании розничной торговли (включая алкогольные напитки и табачные изделия) и общественного питания : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 2 нояб. 2005 г. № 1221 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2005. – № 118. – С. 23–26.

31. **Положение** о Министерстве торговли Республики Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 29 июля 2006 г. № 961 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 125. – С. 57–63.

32. **Положение** о Государственном комитете по стандартизации Республики Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 31 июля 2006 г. № 1571 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 144. – С. 67–73.

33. **Правила** ведения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями книги учета проверок (ревизии) : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 9 окт. 2007 г. № 1284 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2007. – № 249. – С. 9–12.

34. **Правила** осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 7 апр. 2004 г. № 384 (с доп. от 16 марта 2005 г. № 285 и 6 марта 2006 г. № 317) // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. – № 58. – С. 49–59.

35. **Правила** торговли на рынках Республики Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 12 дек. 2003 г. № 1623 // Право Беларуси. – 2003. – № 48 (72). – С. 23–31.

36. **Положение** о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2005. – № 44. – С. 58–60.

#### ***Постановления и приказы Министерства торговли Республики Беларусь***

37. **Инструкция** о порядке приемки, хранения, продажи и учета изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, жемчуга и янтаря на базах, складах и в магазинах всех форм собственности на территории Республики Беларусь : постановление Министерства торговли Респ. Беларусь от 14 апр. 2004 г. № 14/66 // Основные правила торговли : сб. норматив. док., регулирующих вопр. торговой и торгово-производств. деятельности на территории Респ. Беларусь. – Минск : Бел. ассоц. кулинаров, 2004. – С. 172–178.

38. **Инструкция** о порядке продажи товаров из розничной торговой сети юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям : постановление Министерства торговли Респ. Беларусь от 8 июня 2005 г. № 22 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2005. – № 108. – С. 93–95.

39. **О контроле** качества реализуемых товаров : приказ Министерства торговли Респ. Беларусь от 31 мая 2003 г. № 135 // Гермес. – 2004. – № 4. – С. 59–60.

40. **Об утверждении** перечня основных нормативных и технологических документов, которые должны находиться в объектах розничной торговли и общественного питания : постановление Министерства торговли Респ. Беларусь от 27 марта 2002 г. № 10 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2002. – № 9. – С. 3–8.

41. **Положение** о порядке оформления документа, подтверждающего факт покупки товара (выполнения работы, оказания услуги) : постановление Министерства торговли Респ. Беларусь от 6 мая 2002 г. № 23 // *Гермес.* – 2002. – № 8. – С. 22–24.

42. **Правила** поведения продавца : приказ Министерства торговли Респ. Беларусь от 4 янв. 1995 г. № 2 // *Основные правила торговли : сб. норматив. док., регулирующих вопр. торговой и торгово-производств. деятельности на территории Респ. Беларусь.* – Минск : Бел. ассоц. кулинаров, 2004. – С. 194–195.

43. **Правила** розничной торговли новыми автотранспортными средствами и сельскохозяйственной техникой в Республике Беларусь : приказ Министерства торговли Респ. Беларусь от 23 янв. 1995 г. № 6 // *Основные правила торговли : сб. норматив. док., регулирующих вопр. торговой и торгово-производств. деятельности на территории Респ. Беларусь.* – Минск : Бел. ассоц. кулинаров, 2004. – С. 165–171.

44. **Указания** о ведении санитарного журнала : приказ Министерства торговли Респ. Беларусь от 29 июня 1995 г. № 40 // *Основные правила торговли : сб. норматив. док., регулирующих вопр. торговой и торгово-производств. деятельности на территории Респ. Беларусь.* – Минск : Бел. ассоц. кулинаров, 2004. – С. 292–293.

#### ***Постановления других министерств и ведомств Республики Беларусь и других государств***

45. **Инструкция** о порядке проверки подлинности акцизных марок на алкогольных напитках, табачных изделиях, реализуемых (храняемых) юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями : постановление Министерства торговли Респ. Беларусь от 1 февр. 2007 г. № 8 // *Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь.* – 2007. – № 71. – С. 94–96.

46. **О подтверждении** безопасности и качества табачных изделий и табачного сырья при их реализации на территории Республики Беларусь : постановление Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Респ. Беларусь, М-ва здравоохранения, М-ва торговли Респ. Беларусь от 14 марта 2003 г. № 11/14/21 // *Гермес.* – 2003. – № 7. – С. 46–47.

47. **О практике** рассмотрения судами дел о защите прав потребителей : постановление Пленума Верхов. Суда Респ. Беларусь от 25 сент. 2003 г. № 10 // *Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь.* – 2003. – № 112. – С. 66–70.

48. **О подтверждении** безопасности и качества товаров при их реализации в розничных торговых объектах, торговых объектах общественного питания, на торговых местах на рынках : постановление М-ва сельского хозяйства и продовольствия, М-ва здравоохранения Респ. Беларусь, Государственного комитета по стандартизации Респ. Беларусь от 7 мая 2007 г. № 28/35/38/27 // *Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь.* – 2007. – № 132. – С. 10–11.

49. **Об утверждении** образцов контрольных (идентификационных) знаков, используемых для маркировки отдельных товаров : постановление Министерства финансов Респ. Беларусь от 30 сент. 2005 г. № 116 // *Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь.* – 2005. – № 157. – С. 91–93.

50. **Об утверждении** перечня продовольственного сырья и пищевых продуктов, подлежащих контролю за наличием генетически модифицированных составляющих (компонентов) : постановление Министерства здравоохранения Респ. Беларусь и Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Респ. Беларусь от 8 июня 2005 г. № 12/26 // *Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь.* – 2005. – № 105. – С. 120–121.

51. **Перечень** продукции, услуг, персонала и иных объектов оценки соответствия, подлежащих обязательному подтверждению соответствия в Республике Беларусь : постановление Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Респ. Беларусь от 30 июля 2004 г. № 35 (с доп. от 3 нояб. 2004 г. № 54, от 28 янв. 2005 г. № 4, от 11 апр. 2005 г. № 16, от 14 июня 2005 г. № 27, от 22 июля 2005 г. № 35) // *Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь.* – 2004. – № 137. – С. 56–101.

52. **СТБ 1100-2007.** Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования. – введ. 2007-04-12. – Минск : Госстандарт, 2007. – 26 с.

53. **СТБ 1393-2003.** Торговля. Термины и определения. – введ. 2003-06-12. – Минск : Госстандарт, 2003. – 17 с.

54. **СТБ 1400-2003.** Товары непродовольственные. Информация для потребителя. Общие требования. – введ. 2003-04-27. – Минск : Госстандарт, 2003. – 23 с.

#### ***Учебная и научная литература***

55. **Административно-правовые** основы государственного управления : учеб. пособие / под общ. ред. А. Н. Крамнина. – М. : Тесей, 2004. – С. 704.

56. **Алешина, И. В.** Поведение потребителей : учеб. пособие для вузов / И. В. Алешина. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 1999. – 384 с.

57. **Белов, Г. В.** Товары и услуги на потребительском рынке : учеб. пособие для вузов / Г. В. Белов, Т. Б. Белова. – М. : ИКЦ «Академкнига», 2003. – 256 с.

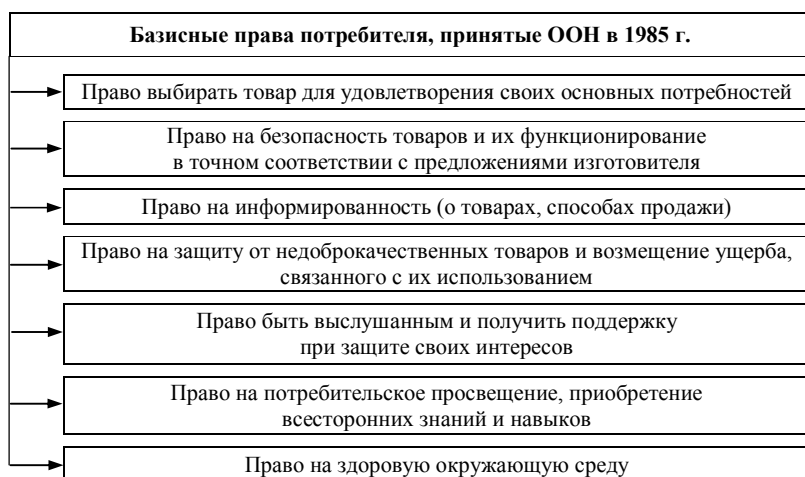


58. **Виноградова, С. Н.** Организация и технология торговли : учеб. пособие для вузов / С. Н. Виноградова [и др.] ; под общ. ред. С. Н. Виноградовой. – 2-е изд., испр. – Минск : Выш. шк., 2005. – 460 с.
59. **Гембл, П.** Маркетинг взаимоотношений с потребителями / П. Гембл [и др.] ; пер. с англ. В. Егорова. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2002. – 286 с.
60. **Григорович, В.** Кодировка от воровства, контрабанды и не только / В. Григорович, Г. Федорович // Гермес. – 2003. – № 10. – С. 12–15.
61. **Гурская, С. П.** Правила торговли и защита прав потребителей : учеб. пособие / С. П. Гурская. – 2-е изд., испр. – Минск : Выш. шк., 2007. – 190 с.
62. **Давыдова, Э. Н.** Книга замечаний и предложений : комментарий к порядку ведения и хранения / Э. Н. Давыдова, А. Е. Рыбаков. – Минск : Амалфея, 2005. – 60 с.
63. **Зенькович, В. А.** Административная ответственность за правонарушения в торговле / В. А. Зенькович. – Минск : Амалфея, 2000. – 175 с.
64. **Кейта-Станкевич, Т.** Эволюция защиты прав потребителей (мировой и отечественный опыт) / Т. Кейта-Станкевич // Бел. журн. международ. права и международ. отношений. – 2003. – № 4. – С. 29–33.
65. **Куликов, А. Б.** Твои права потребитель : учеб. пособие для вузов / А. Б. Куликов. – М. : Гелиос АРВ, 2001. – 399 с.
66. **Новицкий, Н. И.** Управление качеством продукции : учеб. пособие для вузов / Н. И. Новицкий, В. Н. Олексюк. – Минск : Новое знание, 2001. – 238 с.
67. **Об отношениях** субъектов хозяйствования с государственными контрольными органами. – Минск, 2003. – 24 с.
68. **Основные** правила торговли : сб. норматив. док. – Минск : Бел. ассоц. кулинаров, 2004. – 438 с.
69. **Петрович, М. В.** Государственное регулирование потребительского рынка / М. В. Петрович. – Минск : Академия управления при Президенте Респ. Беларусь, 2001. – 401 с.
70. **Петрович, М. В.** Правовая защита потребителей в Республике Беларусь / М. В. Петрович // Предпринимательство в Беларуси. – 2001 (сент.). – С. 10–14.
71. **Симчук, А. Н.** О лицензировании отдельных видов деятельности / А. Н. Симчук. – Минск : Амалфея, 2005. – 31 с.
72. **Хруцкий, В. Е.** Современный маркетинг : настольная книга по исследованию рынка / В. Е. Хруцкий, И. В. Корнеева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 250 с.
73. **Щур, Д. Л.** Проверка торговых предприятий : учеб. пособие для вузов / Д. Л. Щур, Л. В. Труханович. – М. : Дело и Сервис, 2000. – 608 с.

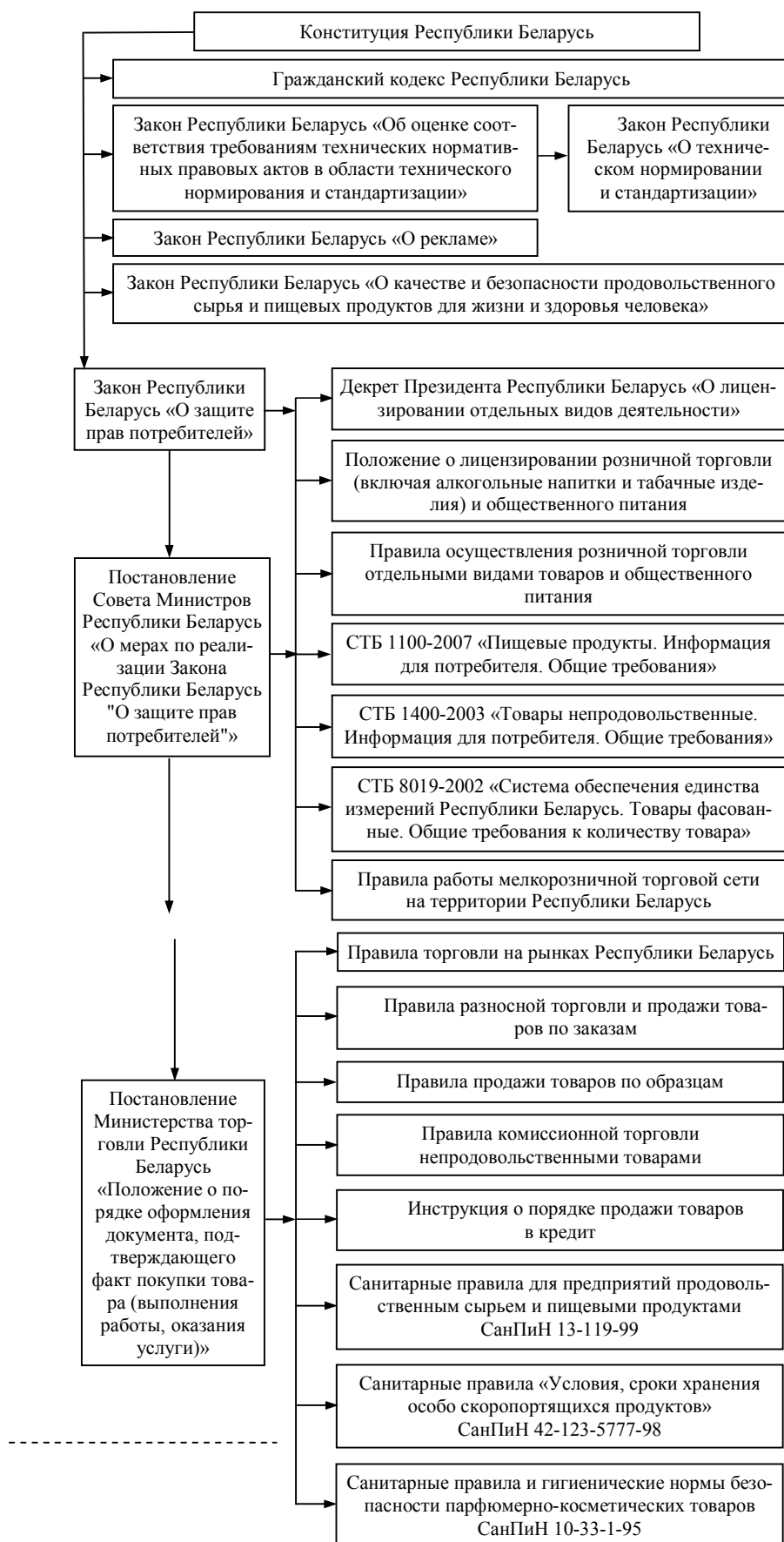
## Предпочтения потребителя



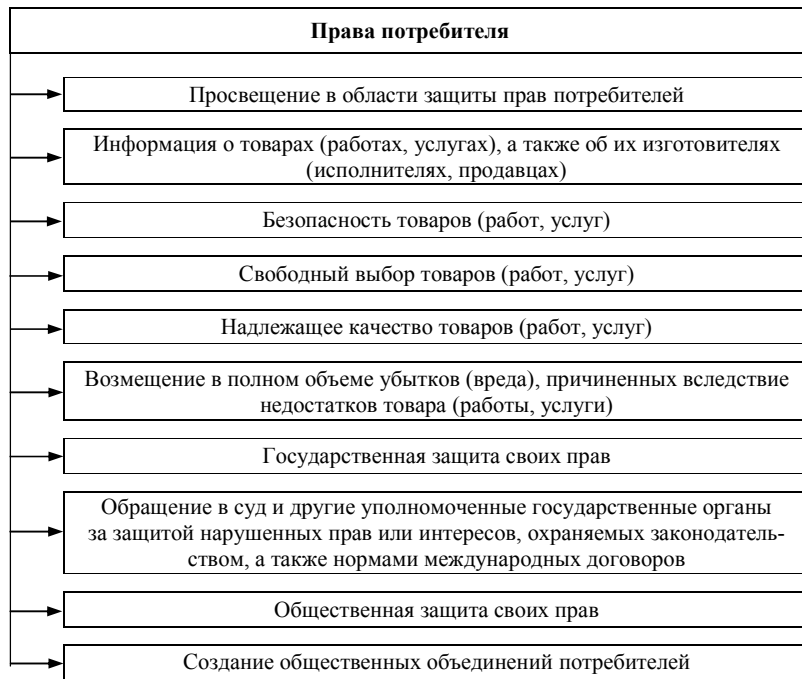
## Базисные права потребителя



### Система потребительского законодательства в Республике Беларусь



## Права потребителей в Республике Беларусь



### Общие требования к информации о товаре и способы ее представления

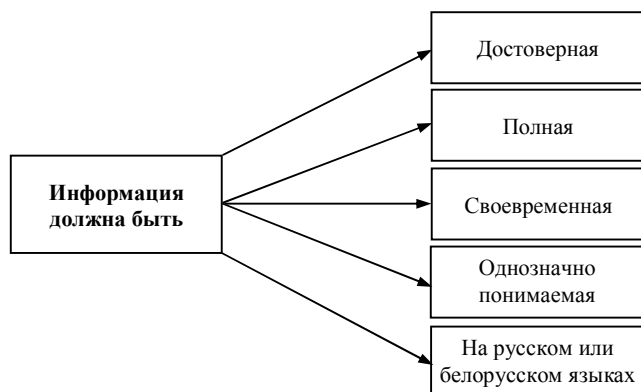


Рис. П5.1. Общие требования к информации о товаре

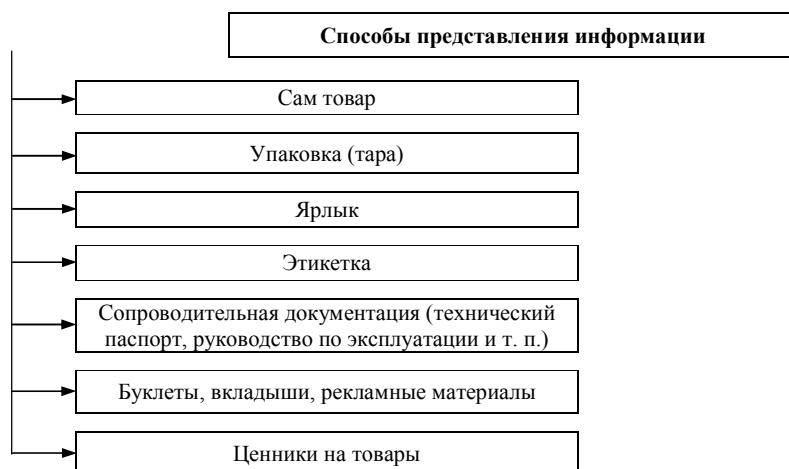


Рис. П5.2. Способы представления информации о товаре

## Специальная информация о товарах

Пищевые продукты (СТБ 1100-2007):	Непродовольственные товары (СТБ 1400-2003):
<ul style="list-style-type: none"> <li>• наименование продукта;</li> <li>• товарный знак;</li> <li>• количество продукта;</li> <li>• состав продукта;</li> <li>• пищевая ценность;</li> <li>• назначение и рекомендации по применению (для продуктов детского питания, продуктов диетического питания и биологически активных добавок к пище);</li> <li>• условия хранения;</li> <li>• срок годности (или срок хранения);</li> <li>• рекомендации по приготовлению;</li> <li>• информация о подтверждении соответствия пищевых продуктов;</li> <li>• специальный и контрольный знаки;</li> <li>• другая информация</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• основное (функциональное) назначение товара или область его применения;</li> <li>• основные потребительские свойства;</li> <li>• сведения о безопасности;</li> <li>• сведения о количестве товара (массе нетто, величине, основных размерах, объеме, числе, единице товара);</li> <li>• комплектность (состав);</li> <li>• срок службы или срок годности;</li> <li>• срок хранения;</li> <li>• гарантийный срок (при установлении);</li> <li>• дополнительная информация (при необходимости)</li> </ul>

### Национальные префиксы стран, использующих международную систему EAN

Префиксы	Страны	Префиксы	Страны
00–13	США и Канада	380	Болгария
30–37	Франция	385	Хорватия
383	Словения	400–440	Германия
387	Босния-Герцеговина	460–469	Россия
45–49	Япония	474	Эстония
471	Тайвань	477	Литва
475	Латвия	480	Филиппины
479	Шри-Ланка	481	Беларусь
481	Беларусь	482	Украина
484	Молдова	485	Армения
486	Грузия	487	Казахстан
489	Гонконг (Сенгань)	50	Великобритания
520	Греция	528	Ливан
529	Кипр	531	Македония
535	Мальта	539	Ирландия
54	Бельгия, Люксембург	560	Португалия
569	Исландия	57	Дания
590	Польша	594	Румыния
599	Венгрия	600–601	Южная Африка
609	Маврикий	611	Марокко
613	Алжир	619	Тунис
622	Египет	625	Иордания
626	Иран	64	Финляндия
690–692	Китай	70	Норвегия
729	Израиль	73	Швеция
740–745	Сальвадор, Гондурас, Ника- рагуа, Коста-Рика, Панама	746	Доминиканская Республика
750	Мексика	759	Венесуэла
76	Швейцария	770	Колумбия
773	Уругвай	775	Перу
777	Боливия	779	Аргентина
780	Чили	784	Парагвай
786	Эквадор	789	Бразилия
80–83	Италия	84	Испания
850	Куба	858	Словакия
858	Чехия	860	Югославия
869	Турция	87	Нидерланды
880	Южная Корея	885	Таиланд
888	Сингапур	890	Индия
893	Вьетнам	899	Индонезия
90–91	Австрия	93	Австралия
94	Новая Зеландия	955	Малайзия
Префиксы	Продукция	Префиксы	Продукция
977	Периодические издания	20–29	Внутренняя нумерация
980	Возвратные квитанции	978–979	Книжная продукция
		99	Купоны

### Порядок проверки подлинности штрихового кода

Например, подлинность штрих-кода 4810405001047 проверяется следующим образом:

1) складываются числа, стоящие на четных порядковых местах (слева направо) (например,  $8 + 0 + 0 + 0 + 1 + 4 = 13$ );

- 2) полученная сумма умножается на 3 ( $13 \cdot 3 = 39$ );
- 3) складываются числа на нечетных местах (слева направо) без учета последнего числа справа ( $4 + 1 + 4 + 5 + 0 + 0 = 14$ );
- 4) складываются результаты, полученные во втором и третьем пунктах ( $39 + 14 = 53$ );
- 5) от полученной цифры отбрасывается левое число, обозначающее десятки, а оставшаяся цифра, обозначающая единицы, вычитается из 10 ( $10 - 3 = 7$ );
- 6) после проведенного расчета полученная цифра должна совпасть с контрольной цифрой в штриховом коде (последней справа). При таком совпадении можно быть уверенным в подлинности товара.

## Приложение 8

## Оценка соответствия в Республике Беларусь





**Порядок подтверждения качества и безопасности товаров  
при их реализации в розничных торговых объектах,  
торговых объектах общественного питания,  
на торговых местах на рынках**

Группы товаров	Наименование документа и способы его подтверждения
1. Товары, подлежащие сертификации	<p><i>Сертификат соответствия</i> Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь, наличие которого подтверждается одним из следующих способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подлинником сертификата соответствия;</li> <li>• копией сертификата соответствия;</li> <li>• для табачных изделий – указанием в сопроводительных документах, подтверждающих приобретение (поступление) товаров по каждому наименованию товара регистрационного номера сертификата соответствия, срока его действия, наименования и адреса органа по сертификации, выдавшего сертификат соответствия;</li> <li>• наличием на товаре белорусского производства и (или) на его потребительской таре маркировки знаком соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь с указанием в документах, подтверждающих приобретение (поступление) товара, регистрационного номера сертификата соответствия, срока его действия, наименования и адреса органа по сертификации, выдавшего сертификат, если эти сведения не указаны на товаре или на его потребительской таре</li> </ul>
2. Товары, подлежащие декларированию соответствия	<p>2. <i>Декларация о соответствии</i>, наличие которой подтверждается одним из следующих способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• копией декларации о соответствии, заверенной печатью и подписью руководителя юридического лица или индивидуальным предпринимателем, являющимися поставщиками товаров;</li> <li>• указанием в сопроводительных документах, подтверждающих приобретение (поступление) товаров, по каждому наименованию товара регистрационного номера и даты регистрации декларации о соответствии;</li> <li>• наличием на товаре белорусского производства и (или) его потребительской таре маркировки с указанием регистрационного номера декларации о соответствии</li> </ul>
3. Товары, подлежащие государственной гигиенической регламентации и регистрации (ГТРР)	<p>3. <i>Удостоверение о ГТРР</i>, наличие которого подтверждается одним из следующих способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подлинником удостоверения о государственной гигиенической регистрации, оформленном на защищенном бланке строгой отчетности;</li> <li>• копией удостоверения о государственной гигиенической регистрации, оформленной на защищенном бланке строгой отчетности;</li> <li>• указанием в сопроводительных документах, подтверждающих приобретение (поступление) товаров белорусского производства, по каждому наименованию товара регистрационного номера удостоверения о государственной гигиенической регистрации и срока его действия;</li> <li>• наличием на товаре белорусского производства и (или) его потребительской таре маркировки номером его государственной гигиенической регистрации с указанием в документах, подтверждающих приобретение (поступление) товаров по каждому наименованию, регистрационного номера удостоверения о государственной гигиенической регистрации и срока его действия</li> </ul>
4. Товары, относящиеся к продовольственному сырью и пищевым продуктам	<p>4. <i>Удостоверение качества и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов</i>, наличие которого подтверждается одним из следующих способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подлинником удостоверения качества и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов;</li> <li>• копией удостоверения качества и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов, заверенной печатью руководителя юридического лица или индивидуальным предпринимателем, являющимися поставщиками товаров</li> </ul>
5. Товары, подлежащие государственному ветеринарному надзору	<p>5. <i>Ветеринарные документы</i> (ветеринарные справки, ветеринарные свидетельства), наличие которых подтверждается их подлинниками</p>

*Примечание.* Подлинники (копии) сертификатов соответствия, выполненные в соответствии с установленным порядком, полученные от конкретного поставщика с первой поставкой товара из партии (от объема серийного производства), на которую распространяются указанные сертификаты соответствия, распространяются на последующие поставки товаров из указанной партии (от объема серийного производства) и используются юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими розничную торговлю, многократно для подтверждения безопасности и качества этих товаров.

Удостоверение о государственной гигиенической регистрации либо его копия, выполненные на защищенных бланках строгой отчетности, представляются при первой государственной гигиенической регистрации, от одного и того же поставщика представление удостоверения о государственной гигиенической регистрации в период его действия не требуется. При этом информация о государственной гигиенической регистрации указывается в сопроводительных документах, подтверждающих приобретение (поступление) товаров.

## Права потребителя в случае продажи некачественного товара

*Покупатель (по выбору) вправе требовать:*

1. Замены недоброкачественного товара на качественный:
  - незамедлительно;
  - в течение 14 дней (в случае необходимости проведения экспертизы);
  - в течение 30 дней (при отсутствии аналогичного товара на замену);
2. Расторжения договора и возврата покупной цены.
3. Безвозмездного устранения недостатков.
4. Возмещения расходов на их исправление.
5. Соразмерного уменьшения покупной цены.

По технически сложным и дорогостоящим товарам требования первого пункта подлежат удовлетворению, если обнаружены существенные недостатки.

*Требования вправе предъявить:*

- по пунктам 1–4 – продавцу либо изготовителю;
- по пункту 5 – продавцу;
- при условии, если они предъявлены в установленный срок и имеется документ, подтверждающий факт приобретения товара.

*Требования в отношении некачественного товара предъявляются:*

- в течение гарантийного срока или срока годности;
- в течение 2-х лет, если гарантийный срок или срок годности не установлены меньше 2-х лет;
- в течение более длительного срока, который установлен договором или законодательством;
- в течение 10 лет со дня продажи, если срок службы не установлен по существенным производственным недостаткам.

*Обязательство доказательства причины возникновения недостатка возложено:*

- на продавца, если недостаток обнаружен в течение гарантийного срока;
- на потребителя, если гарантийный срок не установлен либо истек.

Приложение 11

## Порядок обмена непродовольственных товаров надлежащего качества

Если товар не подошел по форме, размеру, расцветке либо иным причинам, не может быть использован по назначению, то потребитель вправе *обменять товар*.

Обмен доброкачественного товара производится при следующих условиях:

- если он не включен в Перечень доброкачественных непродовольственных товаров, которые не подлежат обмену;\*

- в течение 14 дней, не считая дня продажи;
- если он не был в употреблении;
- сохранен его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки;
- имеется доказательство приобретения товара у данного продавца (товарный, кассовый чеки и др.).

Если обменять товар на аналогичный невозможно из-за его отсутствия в продаже на день обращения, потребитель *вправе расторгнуть договор* и получить обратно уплаченную им сумму.

---

\* Утвержден постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778.

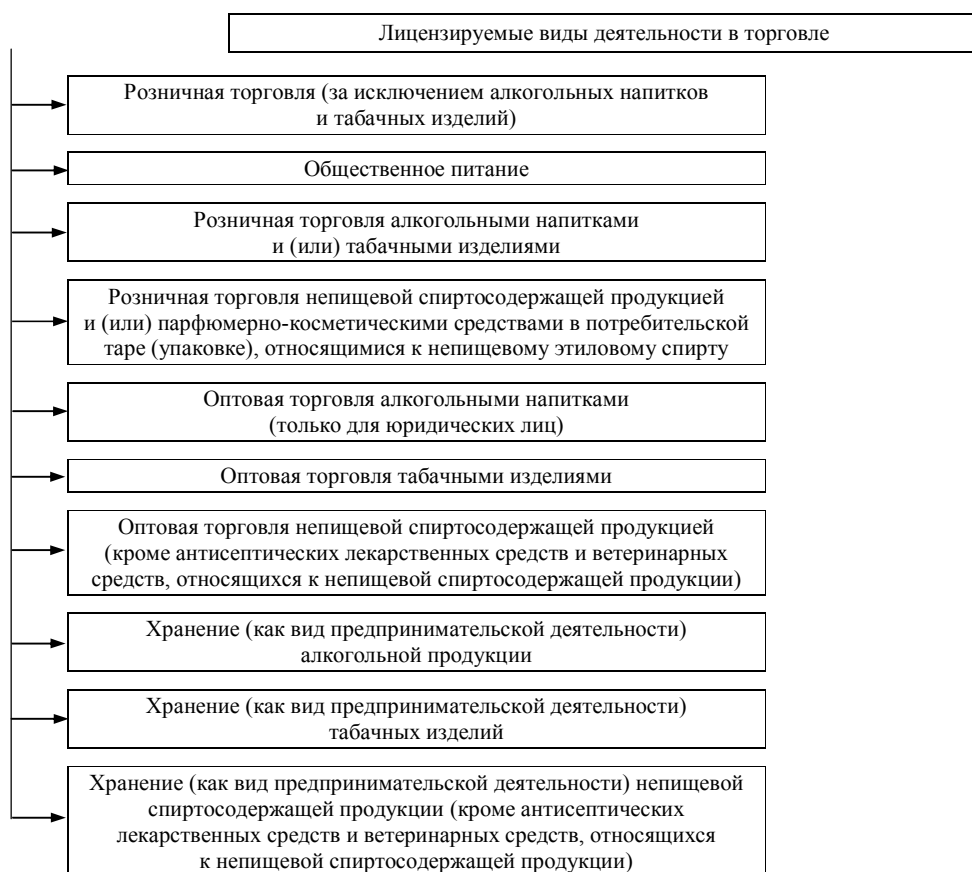
### Документы, подтверждающие факт покупки товара

В соответствии с Положением о порядке оформления документа, подтверждающего факт покупки товара (выполнения работы, оказания услуги), определено, что документами, подтверждающими приобретение товаров, являются следующие:

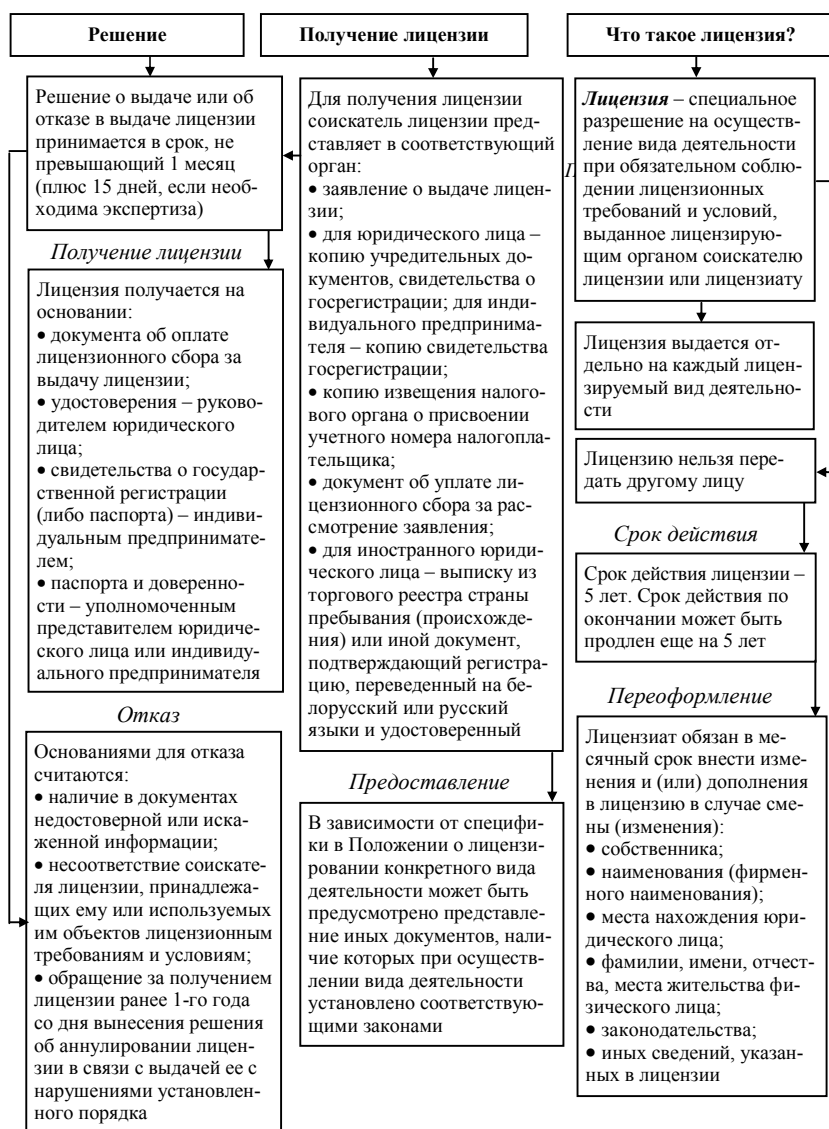
- *при использовании кассовых суммирующих аппаратов* – кассовый чек. Кроме того, при продаже мебели, технически сложных товаров (в случае отсутствия технического паспорта, инструкции по эксплуатации), текстильных, трикотажных, швейных, меховых товаров и обуви, изделий и драгоценных камней покупателю передается также товарный чек, выписываемый в произвольной форме;
- *при продаже товаров без использования кассовых суммирующих аппаратов* – товарный чек; квитанция к приходному кассовому ордеру; квитанция к отрывному талону; надлежащим образом оформленный технический паспорт; инструкция по эксплуатации; руководство пользователя; иной документ, содержащий сведения о наименовании товара, его стоимости, дате приобретения, продавце; упаковочные материалы (фирменные пакеты, бумага), расписка [41].

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В данном случае могут использоваться свидетельские показания (п. 5 ст. 19 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»).

### Лицензируемые виды деятельности в торговле



## Схема получения лицензии



**Образец заявления на выдачу лицензии,  
которое подается юридическим лицом\***

**Заявление**

Прошу выдать лицензию на *розничную торговлю (включая алкогольные напитки и табачные изделия) и общественное питание.*

Торговая точка общественного питания: \_\_\_\_\_

Наценочная категория: \_\_\_\_\_

Адрес торговой точки: \_\_\_\_\_

Режим работы: \_\_\_\_\_

Ассортимент: \_\_\_\_\_

Метод продажи: \_\_\_\_\_

Алкогольные напитки – в розлив.

*Составляющие работы и услуги: розничная торговля (за исключением алкогольных напитков и табачных изделий); общественное питание; розничная торговля алкогольными напитками и табачными изделиями.*

Данное помещение соответствует установленным требованиям нормативной документации: ГОСТ 4827-70 (ликеро-водочные изделия), ГОСТ 5575-76 (вино), ГОСТ 12545-81 (водка), ГОСТ 13918-88 (Советское шампанское), ГОСТ 28685-90 (вино игристое), ГОСТ 13741-91 (коньяки), ГОСТ 3935-2000 (сигареты), а также для реализации других напитков с объемной долей этилового спирта 7 и более процентов.

Имеется кассовый аппарат, марка \_\_\_\_\_; пелинг, марка \_\_\_\_\_; психрометр, марка \_\_\_\_\_

*К заявлению прилагаются следующие документы:*

1. Оригинал и копия документа об уплате лицензионного сбора за рассмотрение заявления (10 евро).
  2. Копия устава и учредительного договора (с представлением оригиналов).
  3. Копия свидетельства о государственной регистрации предприятия без нотариального засвидетельствования (с представлением оригинала).
  4. Копия извещения налогового органа о присвоении учетного номера налогоплательщика (с представлением оригинала).
  5. Копия документа на помещение (с представлением оригинала).
  6. Оригинал заключения центра гигиены и эпидемиологии о соответствии торгового объекта, помещений для хранения товара, его оборудования и инженерных коммуникаций требованиям санитарных норм и правил.
  7. Копия ассортиментного перечня товаров, согласованного с управлением торговли и центром гигиены и эпидемиологии (с представлением оригинала).
- Согласование местного исполнительного органа.
8. Согласование отдела общественного питания управления торговли и услуг горисполкома.
  9. Согласование отдела общественного питания управления торговли и услуг горисполкома.
  10. Приказ о присвоении наценочной категории.
  11. Копия договора на проведение лабораторного контроля качества продукции собственного производства.

Дата

Подпись

---

\* Подается на фирменном бланке организации.

**Образец заявления на выдачу лицензии, которое подает  
индивидуальный предприниматель**

Председателю \_\_\_\_\_ горисполкома (райисполкома)

Предпринимателя \_\_\_\_\_

Паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_  
(когда, кем)

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу выдать лицензию на розничную торговлю (включая алкогольные напитки и табачные изделия) и общественное питание.

Торговая точка: \_\_\_\_\_

Адрес торговой точки: \_\_\_\_\_

Режим работы: \_\_\_\_\_

Ассортимент: \_\_\_\_\_

Метод продажи: \_\_\_\_\_

*Составляющие работы и услуги: розничная торговля (за исключением алкогольных напитков и табачных изделий).*

Имеется кассовый аппарат марки \_\_\_\_\_

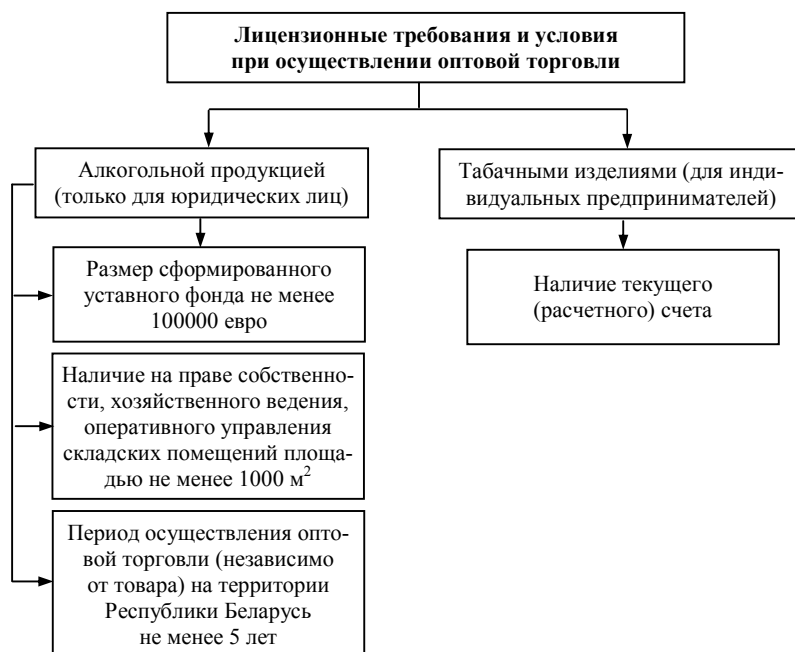
*К заявлению прилагаются следующие документы:*

1. Оригинал и копия документа об уплате лицензионного сбора за рассмотрение заявления (10 евро).
2. Копия свидетельства о государственной регистрации предприятия без нотариального засвидетельствования (с представлением оригинала).
3. Копия извещения налогового органа о присвоении учетного номера налогоплательщика (с представлением оригинала).
4. Копия документа на помещение (с представлением оригинала).
5. Оригинал заключения центра гигиены и эпидемиологии о соответствии торгового объекта, помещений для хранения товара, его оборудования и инженерных коммуникаций требованиям санитарных норм и правил.
6. Копия ассортиментного перечня товаров, согласованного с управлением торговли и центром гигиены и эпидемиологии (с представлением оригинала).
7. Оригинал согласования местного исполнительного органа.
8. Оригинал согласования отдела организации торговли управления торговли и услуг горисполкома.

Дата

Подпись

**Лицензионные требования и условия при осуществлении  
оптовой торговли алкогольной продукцией  
и табачными изделиями**



**Перечень документов, представляемых  
в лицензирующий орган для осуществления  
розничной торговли алкогольными напитками  
и (или) табачными изделиями**

Для осуществления розничной торговли алкогольными напитками и (или) табачными изделиями необходимо представить следующие документы:

- перечень торговых объектов и торговых объектов общественного питания, принадлежащих субъекту хозяйствования на праве собственности или ином законном основании, с указанием по каждому из них наименования (при его наличии), места нахождения, права владения или пользования, площади торгового зала, перечня предполагаемых к розничной торговле групп алкогольных напитков, времени их продажи, намерения осуществлять их в розлив;
- заявление на имя руководителя лицензирующего органа с указанием сведений о наличии у соискателя разрешенных к применению и исправных приборов для проверки подлинности акцизных марок и (или) специальных марок, подтверждающих легальность ввоза в Республику Беларусь либо производства на ее территории алкогольных напитков, табачных изделий; об оснащении складских помещений необходимыми средствами измерений и оборудованием, позволяющими осуществлять хранение алкогольных напитков и табачных изделий в соответствии с требованиями нормативных документов по стандартизации; наличии кассовых суммирующих аппаратов или специальных компьютерных систем, платежных терминалов для регистрации операций, производимых с использованием банковских пластиковых карточек, если их наличие предусмотрено законодательством;
- заключение территориального органа государственного стандартного надзора о соответствии торгового объекта, оборудования и инженерных коммуникаций требованиям санитарных норм и правил.

### Перечень документов, представляемых в лицензирующий орган для осуществления розничной торговли (за исключением алкогольных напитков и табачных изделий)

Для осуществления розничной торговли (за исключением алкогольных напитков и табачных изделий) необходимо представить следующие документы:

- копии документов, подтверждающих нахождение торговых объектов во владении или пользовании у юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, и режим работы таких объектов, за исключением торговых мест на рынках, объектов развозной и разносной торговли;
- копии ассортиментных перечней товаров по каждому торговому объекту (за исключением торговых мест на рынках и разносной торговли), согласованных с местными исполнительными и распределительными органами и органами санитарного надзора по месту нахождения торгового объекта;
- заключение территориального органа государственного стандартного надзора о соответствии торгового объекта, оборудования и инженерных коммуникаций требованиям санитарных норм и правил;
- при осуществлении розничной торговли вне торгового объекта в заявлении о выдаче лицензии указывается форма торговли, включая развозную и разносную;
- в заявлении о выдаче лицензии дополнительно указываются сведения о наличии кассовых суммирующих аппаратов, специальных компьютерных систем, платежных терминалов для регистрации операций, производимых с использованием банковских пластиковых карточек, если их наличие предусмотрено законодательством.

### Схема организации структуры защиты прав потребителей





**Положение  
об уполномоченном по защите прав потребителей при городском исполнительном комитете**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей», другими законами Республики Беларусь и нормативными документами.

1.2. Настоящее Положение определяет:

- основные задачи и функции уполномоченного по защите прав потребителей;
- права уполномоченного по защите прав потребителей в соответствии с возложенными функциями;
- ответственность уполномоченного по защите прав потребителей по реализации своих прав.

1.3. Уполномоченным по защите прав потребителей является работник исполкома, на которого наряду со служебными функциями возложена обязанность по защите прав потребителей распоряжением председателя исполкома.

1.4. Уполномоченный по защите прав потребителей подчиняется по всем организационно-административным вопросам председателю исполкома.

1.5. Уполномоченный по защите прав потребителей в своей деятельности руководствуется действующим законодательством, нормативно методическими документами Министерства торговли Республики Беларусь, других центральных органов, решениями исполкома, распоряжениями председателя исполкома, иными нормативными актами, относящимися к его деятельности, а также настоящим Положением.

1.6. Уполномоченный по защите прав потребителей отчитывается о своей работе перед исполкомом.

**2. Основные задачи и функции**

Исходя из задачи обеспечения государственных гарантий на защиту здоровья и экономических интересов населения при приобретении товаров и услуг на уполномоченного по защите прав потребителей возлагаются следующие функции:

2.1. Осуществление контроля за выполнением в подведомственном ему регионе Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» изготовителями, исполнителями, продавцами.

2.2. Создание системы информации и просвещения населения по вопросам защиты прав потребителей.

2.3. Координация деятельности других структурных подразделений исполкомов в области защиты прав потребителей; методическое руководство этой работой; осуществление взаимодействия с региональными общественными организациями потребителей.

2.4. Рассмотрение писем, жалоб и заявлений потребителей, консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей.

2.5. Обобщение и анализ нарушений Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», внесение предложений по совершенствованию форм и методов работы по защите законных интересов потребителей областного комитета по антимонопольной политике.

2.6. Определение соответствия заявленного качества товаров (работ, услуг) его реальному состоянию, проверка наличия у продавцов и исполнителей сертификатов на товары (работы, услуги).

**3. Права**

В соответствии с поставленными задачами и возложенными функциями уполномоченный по защите прав потребителей имеет право в установленном порядке:

3.1. Запрашивать и получать от местных органов управления, всех субъектов хозяйствования, находящихся на соответствующей территории, сведения, документы, иные материалы, необходимые для осуществления мер по защите прав потребителей.

3.2. Направлять полученную информацию в органы государственного управления и государственной защиты прав потребителей с ходатайством об устранении выявленных нарушений законодательства по защите прав потребителей.

3.3. Вносить в местные органы управления, предприятия, организации и учреждения предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг), снятии с производства, изъятии из оборота товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

3.4. Участвовать в организации обучения специалистов региона по вопросам защиты прав потребителей.

3.5. Привлекать к проведению проверок и экспертизе квалифицированных специалистов из других учреждений и организаций, включая работников контрольных и правоохранительных органов региона.

3.6. Готовить и согласовывать проекты решений (заключений) исполкома по вопросам защиты прав потребителей.

3.7. Уполномоченный по защите прав потребителей при исполнении служебных обязанностей имеет право беспрепятственного посещения, с учетом установленного режима их работы, органов управления, хозяйствующих субъектов с целью ознакомления со всеми необходимыми документами и получения их копии на безвозмездной основе.

**4. Ответственность**

Реализуя свои права, уполномоченный по защите прав потребителей отвечает:

4.1. За выполнение возложенных на него обязанностей по защите прав потребителей.

4.2. За разглашение коммерческой тайны субъектов хозяйствования, необоснованные действия или превышение своих полномочий при исполнении служебных обязанностей.

**Примерная форма претензии потребителя**

Директору магазина \_\_\_\_\_  
(название или номер)  
 или \_\_\_\_\_ предпринимателю  
индивидуальному  
 \_\_\_\_\_  
(ФИО)  
 регистрационный № \_\_\_\_\_  
 От \_\_\_\_\_  
(ФИО потребителя)  
 Адрес \_\_\_\_\_  
 Телефон \_\_\_\_\_

**Претензия**

Мною в Вашем магазине (у Вас – если частный предприниматель) приобретен товар

\_\_\_\_\_  
(указать наименование товара и дату его приобретения)  
 Данный факт подтверждается кассовым чеком *(товарным чеком, отметкой в техническом паспорте, отрывным талоном, показаниями свидетелей (выбрать нужное))*.

Наименование производителя \_\_\_\_\_  
(если есть данные)

Гарантия со дня продажи *(указывается при необходимости)*.

В соответствии с ст. 4 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» мне обязаны продать товар, соответствующий по качеству обязательным требованиям стандартов, условиям договора, обычно предъявляемым требованиям, а также информации о товарах *(ненужное не писать)*.

В период эксплуатации проявился недостаток \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указать характеристику недостатка)  
 Согласно ст. 19 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» требую \_\_\_\_\_  
*(потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать:*

- а) замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;*
- б) соразмерного уменьшения покупной цены товара;*
- в) незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;*
- г) возмещения расходов по устранению недостатков товара;*
- д) расторжения договора розничной купли-продажи и возврата уплаченной денежной суммы).*

На основании вышеизложенного согласно ст. 23. данного закона требую удовлетворить претензию в \_\_\_\_\_ срок.

За каждый день просрочки исполнения вышеустановленного согласно статьям 20–24 закона Вы обязаны уплатить мне неустойку в размере 1% от стоимости товара.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав и, кроме вышеуказанного, требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда на основании ст. \_\_\_\_\_ Гражданского кодекса Республики Беларусь и ст. 43 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

Суд также своим решением при удовлетворении иска может взыскать штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя и судебные издержки.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

Дата

Подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка .....	3
Задания для аудиторных занятий и самостоятельной работы .....	3
<b>Тема 1. Потребитель в системе правовых отношений при торговом обслуживании .....</b>	<b>3</b>
Задание 1. Потребитель – король торговли (семинар) .....	3
<b>Тема 2. История и направления развития консьюмеризма .....</b>	<b>5</b>
Задание 2. Эволюция защиты прав потребителей на примере мирового опыта (семинар) .....	5
<b>Тема 3. Права потребителей в Республике Беларусь .....</b>	<b>6</b>
Задание 3. Информация для потребителя о продуктах питания .....	6
Задание 4. Информация для потребителя о недовольственных товарах .....	7
Задание 5. Информация об изготовителях и продавцах (для самостоятельной работы студентов) .....	8
Задание 6. Штриховое кодирование как фактор обеспечения информированности и защиты прав потребителей (семинар) .....	9
Задание 7. Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками и другими знаками (символами) .....	10
Задание 8. Механизм обеспечения прав потребителя на качество и безопасность .....	11
<b>Тема 4. Организация защиты прав потребителей при продаже товаров .....</b>	<b>15</b>
Задание 9. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества .....	15
Задание 10. Порядок обмена недовольственных товаров надлежащего качества .....	20
<b>Тема 5. Правовое регулирование торгового обслуживания .....</b>	<b>23</b>
Задание 11. Порядок лицензирования торговой деятельности .....	23
Задание 12. Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров .....	25
Задание 13. Решение ситуаций по вопросам торгового обслуживания .....	31
Задание 14. Государственное регулирование торговли алкогольными напитками и табачными изделиями .....	37
Задание 15. Особенности ведения розничной торговли алкогольными напитками и табачными изделиями (выездное занятие) .....	40
<b>Тема 6. Контроль за работой торговых организаций на потребительском рынке .....</b>	<b>42</b>
Задание 16. Государственная, судебная и общественная защита прав потребителей .....	42
Задание 17. Порядок проведения проверок торговых объектов и их документальное оформление .....	43
Задание 18. Организация ведомственного контроля в торговой отрасли потребительской кооперации .....	46
Задание 19. Административная ответственность за правонарушения в торговле .....	47
Тесты .....	48
Глоссарий .....	65
Список рекомендуемой литературы .....	67
Приложения .....	76

Учебное издание

## **ПРАВИЛА ТОРГОВЛИ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **Практикум**

**для аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов  
специальности 1-25 01 10 «Коммерческая деятельность»  
специализации 1-25 01 10 02 «Коммерческая деятельность  
на рынке товаров народного потребления»**

Авторы-составители:

**Гурская** Светлана Петровна

**Богуцкая** Любовь Георгиевна

**Горбачевская** Галина Николаевна

Редактор И. А. Михайлова

Технический редактор Н. Н. Короедова

Компьютерная верстка Е. А. Шведова

Подписано в печать 14.12.07. Бумага типографская № 1.

Формат 60 × 84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Гарнитура Таймс. Ризография.

Усл. печ. л. 6,28. Уч.-изд. л. 6,95. Тираж 200 экз.

Заказ №

Учреждение образования «Белорусский торгово-экономический  
университет потребительской кооперации».

246029, г. Гомель, просп. Октября, 50.

ЛИ № 02330/0056814 от 02.03.2004 г.

Отпечатано в учреждении образования «Белорусский торгово-экономический  
университет потребительской кооперации».

246029, г. Гомель, просп. Октября, 50.